LE FRANÇAIS, LANGUE NORMALE ET HABITUELLE DU TRAVAIL DANS UNE ÉCONOMIE OUVERTE

par Nicole Lapierre Vincent

Août 2005

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE

Québec

Remerciements

J'adresse des remerciements très chaleureux à Paul Béland, chercheur au Conseil supérieur de la langue française, pour sa précieuse collaboration dans la mise au point des données statistiques qui figurent dans cette recherche, que ce soit par l'apport de données originales ou par le traitement ou la mise à jour de données existantes. Paul Béland est aussi l'auteur d'une sous-section du chapitre 1 « La certification : un processus récurrent » dans laquelle il fait une analyse historique éclairante des données en certification des entreprises.

Je remercie également pour leur soutien technique Liliane Boutin et Stéfanie Vallée du Conseil supérieur de la langue française. Enfin, je remercie le directeur de la recherche et de l'administration du Conseil, Pierre Georgeault, pour ses remarques critiques et l'occasion inestimable qu'il m'a donnée de rédiger ce rapport.

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45157-0

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3

CHAPITRE 1 : ÉTAT DE SITUATION 5

1. INTRODUCTION 5
2. L'ÉVOLUTION DE LA FRANCISATION DEPUIS LES ANNÉES 70 6
3. L'ÉTAT DU FRANÇAIS AU TRAVAIL DANS LES ANNÉES 2000 16
4. LES NOUVEAUX CONTEXTES DES ANNÉES 2000 28
5. CONCLUSION ET ORIENTATION DU RAPPORT 43

CHAPITRE 2 : FRANCISATION DES ENTREPRISES 47

1. INTRODUCTION 47
2. LES ENTREPRISES DE 50 EMPLOYÉS ET PLUS 48
3. LES PETITES ENTREPRISES (DE MOINS DE 50 EMPLOYÉS) 57
4. LA RESPONSABILITÉ DES ACTEURS 64
5. LES COMITÉS DE FRANCISATION 73
6. LES POSTES BILINGUES (ARTICLES 45 ET 46 DE LA CHARTE) 78

CHAPITRE 3 : EN AVAL DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES : LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE 83

1. INTRODUCTION 83
2. LA FORMATION SUR LES LIEUX DE TRAVAIL 84
3. LE FONDS NATIONAL DE FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE 89
4. LA MAÎTRISE DE LA LANGUE PAR LES PROFESSIONNELS 92
5. LA FORMATION DES COMMUNICATEURS 98

CHAPITRE 4 : EN AMONT DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES : LA FORMATION PRÉPARATOIRE 103

1. INTRODUCTION 103
2. LA FRANCISATION DES IMMIGRANTS NON FRANCOPHONES 105
3. LA MAÎTRISE DE LA LANGUE TECHNIQUE PAR LES JEUNES EN FORMATION 114
4. LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES JEUNES 119
5. LA FORMATION DES MAÎTRES 125
6. LA MAÎTRISE DE LA LANGUE FRANÇAISE PAR LES ANGLOPHONES 130

CHAPITRE 5 : RÔLE DE L'ÉTAT 131

1. INTRODUCTION 131
2. L'EXEMPLE DE L'ÉTAT 133
3. L'ARTICLE 22 DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION 138

CHAPITRE 6 : DÉVELOPPEMENT ET CONSOLIDATION D'OUTILS 143

1. INTRODUCTION 143
2. LA TERMINOLOGIE FRANÇAISE 144
3. L'APPROCHE SECTORIELLE 151
4. LES LOGICIELS FRANÇAIS 155
5. LA DOCUMENTATION, LES MANUELS ET LES ÉQUIPEMENTS 164

CONCLUSION 167

PERSPECTIVE 175

BIBLIOGRAPHIE 183

ANNEXE 1. ORGANISMES CONSULTÉS 191

ANNEXE 2. EXTRAITS DU RAPPORT DE LA TABLE 193

ANNEXE 3. DOCUMENT DE CONSULTATION 194

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1
Taux d'activité selon la langue maternelle, Québec, 1971-1991 7

Graphique 2
Pourcentage de francophones parmi la population active, les professionnels et les administrateurs, secteur privé, Montréal métropolitain, 1971-1991 7

Graphique 3
Évolution de la position des francophones dans la direction des entreprises et pourcentage de francophones parmi la population active, Québec, 1771-2003 8

Graphique 4 12

Graphique 5
Nombre et pourcentage d'entreprises certifiées et nombre d'entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française, ensemble du Québec, 1979-2004 15

Graphique 6
Comparaison des effets des communications internationales et locales, secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997 22

Graphique 7
Pourcentage de la population de la région métropolitaine de Montréal qui travaille surtout en français (60 % ou plus du temps) selon la langue parlée à la maison et l'attente minimale relativement aux allophones, région métropolitaine de Montréal, 1997, population âgée de 18 ans ou plus, native ou immigrée avant 1995 23

Graphique 8
Pourcentage de la population de la région métropolitaine de Montréal qui travaille surtout en français (60 % ou plus du temps) selon la langue parlée à la maison et l'attente minimale relativement aux immigrants allophones d'influence latine arrivés depuis 1981, région métropolitaine de Montréal, 1997, population âgée de 18 ans ou plus, native ou immigrée avant 1995 25

Graphique 9
Pourcentage de la population de la région métropolitaine de Montréal qui travaille surtout en français (60 % ou plus du temps) selon la langue parlée à la maison et l'attente minimale relativement aux immigrants allophones d'influence non latine arrivés depuis 1981, région métropolitaine de Montréal, 1997, population âgée de 18 ans ou plus, native ou immigrée avant 1995 26

Graphique 10
Vocation nationale ou globale de l'unité, niveau de qualification du personnel et pratiques linguistiques 34

Graphique 11
Nombre et pourcentage d'entreprises certifiées et nombre d'entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française, ensemble du Québec, 1979-2004 39

Graphique 12
Nombre d'entreprises certifiées et nombre d'entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française, ensemble du Québec, 1979-2004 41

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1
Pourcentage de la population active âgée de 25 à 39 ans possédant un grade universitaire par langue maternelle, ensemble du Québec, 1971-1991 9

Tableau 2
Écart entre le salaire des hommes francophones et anglophones similairement qualifiés et expérimentés, 1970-1995 (en % par rapport au salaire des francophones unilingues), région métropolitaine de Montréal 10

Tableau 3
Pourcentage de la main-d'œuvre selon le temps de travail en français par langue maternelle, secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997 11

Tableau 4
Pourcentage de la main-d'œuvre selon le temps de travail en français par secteur d'activité économique, francophones (langue maternelle), secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997 11

Tableau 5
Pourcentage de la main d'œuvre selon le temps de travail en français par taille, allophones (langue parlée à la maison), secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997 13

Tableau 6
Pourcentage de travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue maternelle ensemble du Québec, recensement de 2001 17

Tableau 7
Pourcentage de travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue parlée à la maison, région métropolitaine de Montréal, 2001 17

Tableau 8
Pourcentage des travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par grand secteur d'activité économique, travailleurs de l'île de Montréal, recensement de 2001 18

Tableau 9
Pourcentage de la main d'œuvre selon le temps de travail en français par taille, francophones (langue maternelle), secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1971-1989-1997 18

Tableau 10
Pourcentage de communications en français avec les supérieurs, les collègues et les subordonnés par langue maternelle des répondants, secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 2002 20

Tableau 11
Pourcentage des travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue parlée à la maison, travailleurs de l'île de Montréal, secteur privé, recensement de 2001 27

Tableau 12
Nombre et pourcentage des entreprises selon les étapes de certification, ensemble du Québec, 1991-2003 51

Tableau 13
Immigrants admis au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais, 1999-2003 107

Avant-propos

Le Conseil s'est penché sur la dynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte. À cet effet, il a réalisé un état de situation qui a conduit à l'élaboration d'un document de consultation. Sur le thème porteur du « français, langue normale et habituelle du travail », il a ensuite organisé une série de consultations du 30 septembre 2003 au 2 avril 2004. Soixante-dix-huit invitations ont été lancées.

On peut consulter *Le français, langue normale et habituelle du travail, Synthèse des consultations* sur le site Web du conseil : www.cslf.gouv.qc.ca. Cet avis, intitulé *Le français, langue normale et habituelle du travail,* est disponible sur le site Web du conseil mais aussi en format papier au siège social.

INTRODUCTION

Lors de l'installation du Conseil supérieur de la langue française en novembre 2002, les membres ont redéfini le plan stratégique de l'organisme. Leurs préoccupations s'inscrivaient tout à fait dans celles de la ministre responsable de la Charte de la langue française qui s'interrogeait, notamment, sur la redynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte et dominée par les nouvelles technologies, et sur l'intégration à la société québécoise majoritairement de langue française des immigrants adultes que le Québec accueille chaque année. Ils ont fait de ces thèmes leur priorité de travail.

À l'occasion de l'étude des crédits du ministère de la Culture et des Communications, volet Charte de la langue française, le 4 juin 2004, la ministre, madame Line Beauchamp, a associé à plusieurs reprises la langue à l'identité québécoise : « En effet, la langue française constitue le ciment de la spécificité du Québec. L'affirmation et la promotion de l'identité québécoise reposent d'abord sur sa langue, sa langue officielle, qui fonde le sentiment d'appartenance à notre communauté. C'est pourquoi il est essentiel d'en assurer l'usage, d'en valoriser la maîtrise et d'en améliorer la qualité[1]. »

Eu égard aux engagements politiques, la ministre entend structurer les activités autour de trois axes : intensifier la francisation des milieux de travail en veillant à ce que le français maintienne son statut de langue normale et habituelle du commerce et des affaires ; puis attacher une importance particulière à l'apprentissage et à la diffusion d'une langue de qualité afin que la maîtrise du français continue à progresser dans tous les milieux ; enfin faire le suivi des actions gouvernementales dans le domaine linguistique.

> Plusieurs défis nous interpellent en ce qui concerne le renforcement du français comme langue de travail, du commerce et des affaires. La décroissance de la part que représentent les francophones au Canada, l'accroissement d'une immigration de plus en plus diversifiée et la baisse de la fécondité de la population francophone depuis le milieu des années soixante sont désormais considérés comme des tendances lourdes. À cela s'ajoutent les forces dominantes du marché linguistique nord-américain, le développement des nouvelles technologies de communication et l'expansion de l'anglais dans les communications internationales, autant de facteurs qui en favorisent l'usage. Au XXI[e] siècle, la situation de la langue française en Amérique du Nord doit donc toujours faire l'objet de vigilance[2].

---

1. Gouvernement du Québec, « Étude des crédits du ministre de la Culture et des Communications, volet Charte de la langue française et Culture et Communications », dans le *Journal des débats*, Commission de la culture, 11 mai 2004, 9 h 30, p.2.
2. *Id.*, p.3.

La ministre ajoute que, dans ce contexte, il demeure important de promouvoir le français dans les milieux de travail. Elle évoque la politique linguistique gouvernementale : « L'impulsion nécessaire pour donner sa pleine mesure à cette politique suppose d'assurer sa cohérence, notamment au sein de l'État québécois dont les pratiques linguistiques doivent demeurer exemplaires[3]. »

Dans ce discours, la ministre aborde aussi quantité de sujets qui font partie des préoccupations du Conseil : les politiques linguistiques des institutions d'enseignement, la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias, l'utilisation du français chez les communicateurs et les futurs enseignants, la francisation des normes techniques, etc. Nous en parlerons dans ce rapport de recherche.

Le chapitre I fait l'état de situation du français au travail et en montre l'évolution depuis les années soixante-dix. Il met en évidence les nouveaux contextes d'usage et, après avoir mentionné quelques indicateurs à prendre en considération, donne l'orientation privilégiée dans ce rapport. Le chapitre 2 expose progrès et difficultés en francisation des entreprises et montre que la responsabilisation des acteurs est indispensable et complémentaire à la francisation des entreprises. Le chapitre 3 porte sur la formation de la main-d'œuvre, notamment sur les lieux de travail, et sur la maîtrise de la langue par les professionnels en exercice. Le chapitre 4 porte essentiellement sur la formation préparatoire à l'emploi, d'abord chez les immigrants non francophones, puis chez les jeunes, que ce soit en formation linguistique de base ou en formation technique. Il insiste ensuite sur la nécessité d'ajuster la formation des maîtres en conséquence. Le chapitre 5 est essentiellement centré sur le rôle de l'État en francisation. Enfin, le dernier chapitre (6) traite du développement et de la consolidation d'outils en soutien à l'apprentissage du français et à la francisation des milieux de travail.

3. *Loc. cit.*

CHAPITRE 1 : ÉTAT DE SITUATION

> L'actuelle paix linguistique, parce qu'elle prend appui sur des consensus au sein de la population, mais aussi sur des institutions, la Charte de la langue française et des politiques québécoises, ne doit pas nous conduire à conclure qu'au plan linguistique tout va pour le mieux dans le meilleur des mondes[4].

1. INTRODUCTION

> La langue du travail est au cœur de la politique et de la législation linguistiques du Québec. L'importance que lui ont successivement accordée les membres de la Commission d'enquête sur la situation de la langue française et sur les droits linguistiques au Québec (Commission Gendron, 1968), les artisans de la « loi 22 » (1974) et ceux de la « loi 101 » (1977), ainsi que les « corps » intermédiaires et les grandes centrales syndicales, n'a d'égale que la rare unanimité avec laquelle les intervenants politiques et sociaux de toutes allégeances ont toujours reconnu, du moins dans son principe, la légitime revendication des francophones à cet égard[5].

« L'énoncé de politique qui donna naissance à la Charte de la langue française (mars 1977) [...] s'en prenait à la disparité des salaires entre francophones et anglophones et faisait du droit des Québécois de travailler en français une "question de justice sociale". Il considérait [également] la langue comme un puissant facteur d'intégration [des immigrants]. [...] Les objectifs de la charte ont-ils été atteints ? Les mesures qu'elle a mises en vigueur ont-elles produit les résultats attendus ? Sont-elles encore actuelles ? Y a-t-il encore des progrès à réaliser[6] ? »

Le fait de recourir au texte même du Bilan de la situation de la langue française de 1996 n'est pas accidentel : il y a lieu, en effet, de revoir, presque dix ans plus tard, les conclusions de ce bilan et de faire le point sur la situation, dans un esprit de vigilance, mais aussi avec un regard critique sur les mesures et processus qui ont été mis en place depuis l'adoption de la Charte s'ils n'ont pas donné les résultats attendus. L'évolution de la langue du travail et celle de la francisation des entreprises plafonnent-elles ?

Nous savons que « la Commission Gendron avait proposé une stratégie en deux temps : francisation des milieux *francophones* d'abord et, prenant appui sur celle-ci, élargissement de la francisation aux autres milieux de travail[7] ». Nous verrons en premier lieu que la première stratégie a plutôt bien fonctionné et que l'objectif de francisation des milieux de travail francophones a presque été atteint. Faire du français la langue habituelle du travail de l'ensemble des travailleurs québécois est un deuxième objectif qui, par ailleurs, n'a été que partiellement atteint. Au

4. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.16.
5. Ministère de la Culture et des Communications (1996), *Le français langue commune. Enjeu de la société québécoise : Bilan de la situation de la langue française au Québec en 1995. Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française*, Québec, p.63.
6. *Id.*, p.65
7. *Id.*, p.75.

point 2, nous ferons état de l'évolution de la francisation des milieux de travail depuis les années soixante-dix. Au point 3, nous établirons quelques données statistiques sur la situation du français comme langue de travail dans les années 2000, et nous parlerons, au point 4, des nouveaux contextes qui influencent maintenant l'usage du français en milieu de travail. Enfin, le point 5 informera le lecteur des orientations qui sont prises dans ce rapport de recherche.

2. L'ÉVOLUTION DE LA FRANCISATION DEPUIS LES ANNÉES 70

A) Le contexte socio-économique

Le rapport de la Commission Gendron constatait que le marché du travail « est structuré de sorte que le français domine au bas de l'échelle, que le bilinguisme s'impose au palier moyen et que l'anglais domine au faîte de l'échelle. Il s'en prenait à la disparité des salaires entre francophones et anglophones [...][8] ». Le rattrapage s'est-il opéré ? Y a-t-il encore des inégalités socio-économiques selon les langues ? À scolarité et à expérience égales, les francophones et les anglophones unilingues atteignent-ils le même niveau de revenu ? Par contre, les personnes bilingues, qu'elles soient de langue maternelle française ou anglaise, reçoivent-elles toujours un traitement plus avantageux (prime au bilinguisme) ?

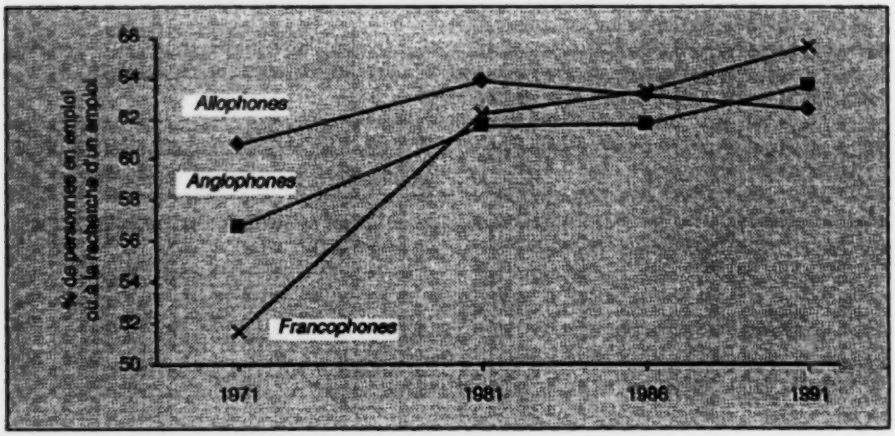
Les francophones ont pris de plus en plus la place qui leur revient : ils occupent des postes de responsabilité (auxquels ils n'avaient pas accédé historiquement) et leur nombre atteint la proportion des francophones dans la population, même dans la région de Montréal.

Le graphique 1 montre l'accroissement du pourcentage de francophones[9] sur le marché du travail. Le taux d'activité (pourcentage de personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi) s'est accru chez tous les groupes linguistiques, mais plus rapidement chez les francophones : de 1971 à 1991, l'accroissement a été de 14 points alors que chez les anglophones et les allophones, il n'a été que de 7 et de 2 points respectivement.

---

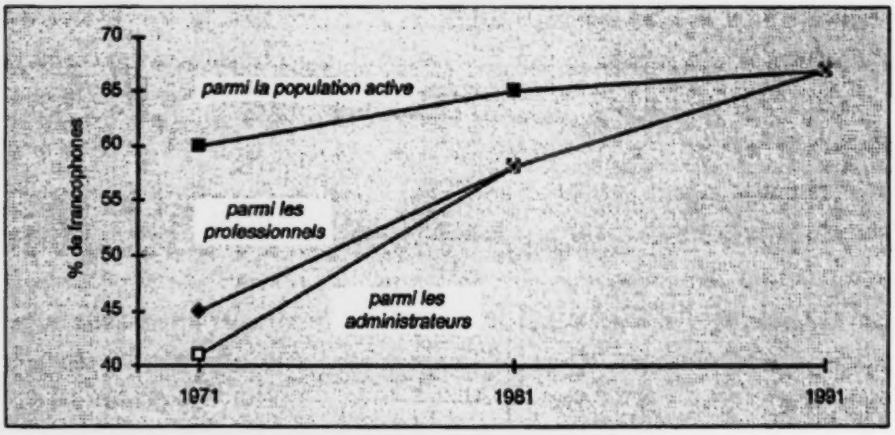
8. Ministère de la Culture et des Communications (1996). *op.cit.*, p.63.
9. Cette façon de ne tenir compte que des francophones de langue maternelle française a été utile pour faire l'analyse de la réduction des inégalités socio-économiques chez ies francophones du peuple fondateur. Si nous avions à établir des données sur l'intégration linguistique des immigrants allophones et même des anglophones de la communauté historique du Québec, nous inclurions dans ce décompte tous les « parlant français », quels qu'ils soient.

Graphique 1
Taux d'activité selon la langue maternelle, Québec, 1971-1991[10]



La place des francophones dans la structure socioprofessionnelle s'est améliorée. Au début des années soixante-dix (graphique 2), les francophones occupaient 41 % des postes d'administrateurs et 45 % des postes de professionnels du secteur privé de la région métropolitaine de Montréal. Vingt ans plus tard, ils représentent 67 % des administrateurs et des professionnels, soit un pourcentage correspondant à leur proportion dans l'ensemble de la main-d'œuvre.

Graphique 2
Pourcentage de francophones parmi la population active, les professionnels et les administrateurs, secteur privé, Montréal métropolitain, 1971-1991[11]



10. Conseil de la langue française (1994), *Indicateurs de la langue du travail au Québec*, graphique 7.2, p.139.
11. *Id.*, graphique 7.3, p.141.

point 2, nous ferons état de l'évolution de la francisation des milieux de travail depuis les années soixante-dix. Au point 3, nous établirons quelques données statistiques sur la situation du français comme langue de travail dans les années 2000, et nous parlerons, au point 4, des nouveaux contextes qui influencent maintenant l'usage du français en milieu de travail. Enfin, le point 5 informera le lecteur des orientations qui sont prises dans ce rapport de recherche.

2. L'ÉVOLUTION DE LA FRANCISATION DEPUIS LES ANNÉES 70

A) Le contexte socio-économique

Le rapport de la Commission Gendron constatait que le marché du travail « est structuré de sorte que le français domine au bas de l'échelle, que le bilinguisme s'impose au palier moyen et que l'anglais domine au faîte de l'échelle. Il s'en prenait à la disparité des salaires entre francophones et anglophones [...][8] ». Le rattrapage s'est-il opéré ? Y a-t-il encore des inégalités socio-économiques selon les langues ? À scolarité et à expérience égales, les francophones et les anglophones unilingues atteignent-ils le même niveau de revenu ? Par contre, les personnes bilingues, qu'elles soient de langue maternelle française ou anglaise, reçoivent-elles toujours un traitement plus avantageux (prime au bilinguisme) ?

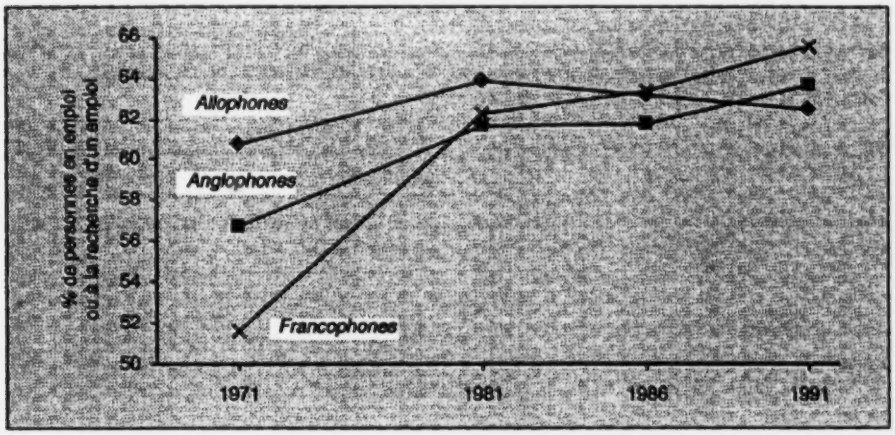
Les francophones ont pris de plus en plus la place qui leur revient : ils occupent des postes de responsabilité (auxquels ils n'avaient pas accédé historiquement) et leur nombre atteint la proportion des francophones dans la population, même dans la région de Montréal.

Le graphique 1 montre l'accroissement du pourcentage de francophones[9] sur le marché du travail. Le taux d'activité (pourcentage de personnes en emploi ou à la recherche d'un emploi) s'est accru chez tous les groupes linguistiques, mais plus rapidement chez les francophones : de 1971 à 1991, l'accroissement a été de 14 points alors que chez les anglophones et les allophones, il n'a été que de 7 et de 2 points respectivement.

---

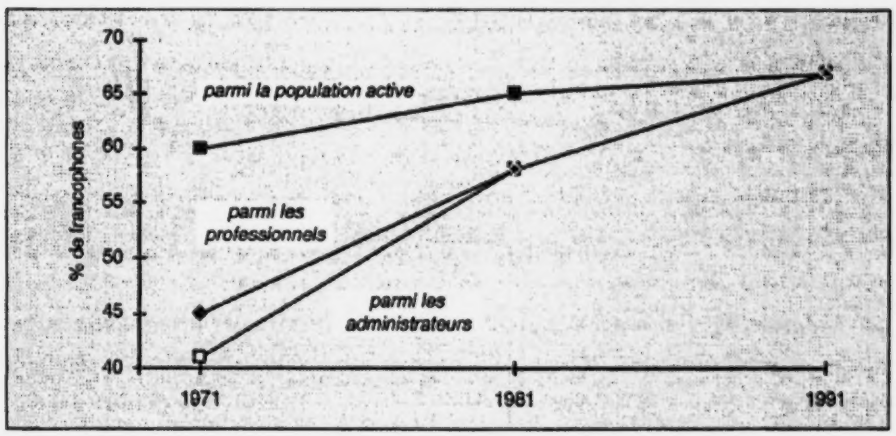
8. Ministère de la Culture et des Communications (1996). *op.cit.*, p.63.
9. Cette façon de ne tenir compte que des francophones de langue maternelle française a été utile pour faire l'analyse de la réduction des inégalités socio-économiques chez les francophones du peuple fondateur. Si nous avions à établir des données sur l'intégration linguistique des immigrants allophones et même des anglophones de la communauté historique du Québec, nous inclurions dans ce décompte tous les « parlant français », quels qu'ils soient.

Graphique 1
Taux d'activité selon la langue maternelle, Québec, 1971-1991[10]



La place des francophones dans la structure socioprofessionnelle s'est améliorée. Au début des années soixante-dix (graphique 2), les francophones occupaient 41 % des postes d'administrateurs et 45 % des postes de professionnels du secteur privé de la région métropolitaine de Montréal. Vingt ans plus tard, ils représentent 67 % des administrateurs et des professionnels, soit un pourcentage correspondant à leur proportion dans l'ensemble de la main-d'œuvre.

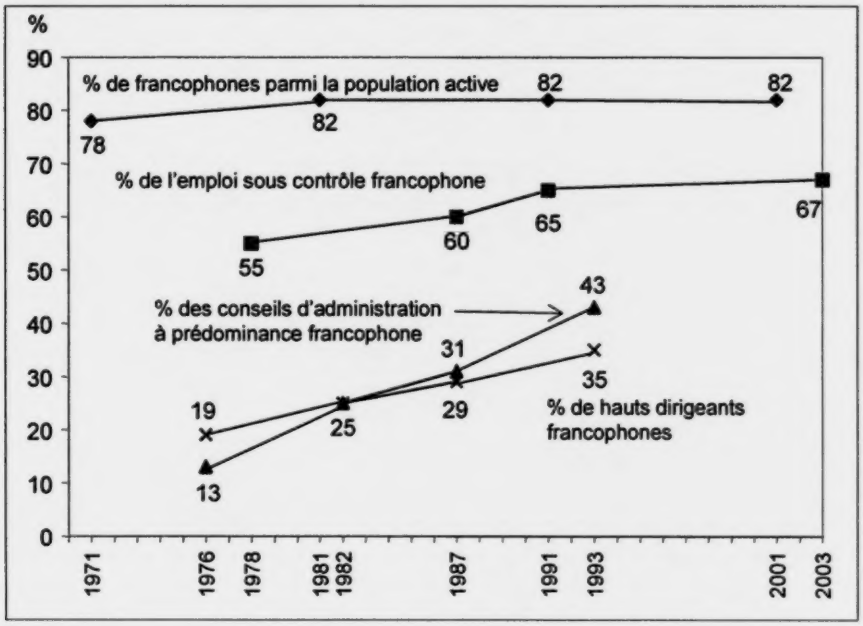
Graphique 2
Pourcentage de francophones parmi la population active, les professionnels et les administrateurs, secteur privé, Montréal métropolitain, 1971-1991[11]



10. Conseil de la langue française (1994), *Indicateurs de la langue du travail au Québec*, graphique 7.2, p.139.
11. *Id.*, graphique 7.3, p.141.

Le graphique 3 montre que la part du contrôle francophone sur les entreprises s'accroît, bien que les francophones demeurent sous-représentés, particulièrement dans la direction des grandes entreprises : dans les années 90, une différence d'environ 40 points sépare leur pourcentage dans la main-d'œuvre de celui parmi les hauts dirigeants des grandes entreprises. Ce déficit serait moins important dans les petites entreprises puisque, en 1992, 77 % des entreprises de 10 à 49 personnes étaient la propriété de francophones.

Graphique 3
Évolution de la position des francophones dans la direction des entreprises et pourcentage de francophones parmi la population active, Québec, 1771-2003[12]



Le tableau 1 illustre que, de 1971 à 2001, chez les personnes âgées de 25 à 39 ans, le pourcentage de diplômés universitaires chez les anglophones est passé de 18 % à 31 % ; chez les allophones, il est passé de 11 % à 31 %; tandis que, parmi les francophones, le pourcentage des diplômés universitaires est passé de 9 % à 22 %. La haute scolarisation des francophones a fait un bond, mais elle n'égale pas encore le niveau atteint par les anglophones et les allophones.

12. *Id.*, graphique 7.4. p.142, mis à jour par Paul Béland, décembre 2004.

Par ailleurs, lorsque les statistiques ne portent que sur les résidents de la région métropolitaine, ne retenant que des personnes qui vivent dans un même environnement socio-économique, en 2001, le pourcentage de diplômés francophones atteint 27 % et l'écart avec les allophones diminue à 4 points.

Il faut toutefois apporter une nuance à ces constats : selon les données de Statistique Canada, les anglophones du Québec constituent le groupe le plus scolarisé du Canada. La barre est donc haute pour le groupe des francophones. Si on établissait la comparaison avec la population de l'Ontario, celle du Québec rivaliserait avec elle valablement.

Tableau 1
Pourcentage de la population active âgée de 25 à 39 ans possédant un grade universitaire par langue maternelle, ensemble du Québec, 1971-1991[13]

	Langue maternelle		
Année	Français	Anglais	Autres
1971	9	18	11
1981	13	25	21
1986	14	24	23
1991	15	25	23
1996	18	27	25
2001	22	31	31
RMR de Montréal			
1996	23	30	26
2001	27	35	31

De 1971 à 1991, les réponses multiples sont réparties en parts égales. En 1996, les réponses multiples qui comprennent une langue tierce sont assimilées entièrement aux langues tierces puisque ces données proviennent du fichier de microdonnées du recensement.

En ce qui concerne les revenus, le tableau 2 – qui porte exclusivement sur les résidents de la RMR de Montréal, hommes de 25 à 54 ans de langue maternelle française ou anglaise parlant la même langue à la maison – montre que si, en 1970, les anglophones unilingues gagnaient 20 % de plus que les unilingues francophones, et les bilingues, 25 % de plus, l'écart salarial entre anglophones et francophones s'est tellement amenuisé qu'il n'était plus significatif en 1995, sauf en ce qui concerne les travailleurs bilingues. Ces derniers, qu'ils soient francophones ou anglophones, ont un salaire supérieur d'environ 6 points de pourcentage à celui des personnes unilingues.

13. Conseil de la langue française, *op.cit.*, p.19, tableau 2.2, mis à jour par Paul Béland, mars 2005.

Tableau 2
Écart entre le salaire des hommes francophones et anglophones similairement qualifiés et expérimentés, 1970-1995 (en % par rapport au salaire des francophones unilingues)[14], région métropolitaine de Montréal

ANNÉES	Francophones bilingues	Anglophones bilingues	Anglophones unilingues
1970	11 %	25 %	20 %
1980	6 %	8 %	*4 %* (Écart non significatif)
1990	7 %	3 %	*3 %* (Écart non significatif)
1995	6 %	7 %	*2 %* (Écart non significatif)

La première étape de la mise en œuvre de la loi 101 a donc permis aux francophones de l'ensemble du Québec de maîtriser davantage l'appareil de production dans tous les secteurs de la vie économique : acquisition des postes et disparition des inégalités socio-économiques, à expérience et à scolarité égales. Dans la région métropolitaine, il reste des progrès à faire pour les francophones, notamment dans les domaines suivants : haute scolarisation et direction d'entreprises. On peut affirmer que le rattrapage des inégalités sociolinguistiques est accompli et que le premier objectif défini par la Commission Gendron relativement à la « francisation » des milieux de travail francophones a été presque atteint. De fait, selon le recensement de 2001, 92 % des francophones de l'ensemble du Québec affirment travailler le plus souvent en français.

B) Les milieux de travail

Le tableau 3 montre l'évolution de la francisation des travailleurs depuis 1971 jusqu'à 1997 dans la région métropolitaine de Montréal. Le changement est marquant. Toutefois, ces données montrent bien qu'il reste des gains à faire dans la francisation des milieux de travail, particulièrement chez les allophones qui n'utilisent principalement le français en milieu de travail que

14. Nicolas Béland, *La persistante disparition de l'écart : l'évolution des revenus salariaux des hommes selon deux appartenances ethnolinguistiques et le bilinguisme dans la région métropolitaine de recensement de Montréal de 1970 à 1995*, Québec, Conseil supérieur de la langue française, 2004, tableau 1, p.12.

dans une proportion de 41 %[15]. Notons que chez les anglophones et les allophones, les données de 1997 ne sont pas comparables à celles des années antérieures.

Tableau 3
Pourcentage de la main-d'œuvre selon le temps de travail en français par langue maternelle, secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997

	Langue maternelle											
	Français				Anglais				Autre			
Temps de travail en français	1971	1979	1989	1997	1971	1979	1989	1997	1971	1979	1989	1997
90 % ou plus	**52**	**62**	63	65	2	**4**	**8**	9	**17**	21	**24**	25
50 % - 89 %	**36**	**30**	30	28	**12**	**24**	**37**	29	**25**	**35**	39	35
0 % - 49 %	**12**	**8**	**6**	7	**86**	**73**	**55**	62	**58**	**44**	**37**	41

Dans presque tous les secteurs d'activité, l'usage du français a augmenté de 1971 à 1997. On dénote cependant que dans celui des finances, son usage a régressé. Par contre, les industries de pointe accusent une progression inattendue et les industries traditionnelles, la progression la plus marquée. Le tableau 4 illustre ces progrès.

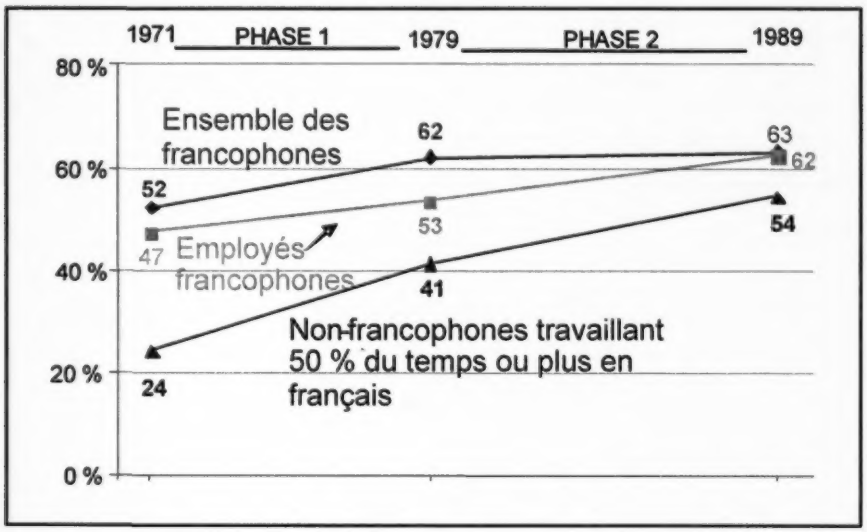
Tableau 4
Pourcentage de la main-d'œuvre selon le temps de travail en français par secteur d'activité économique, francophones (langue maternelle), secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997

	Temps de travail en français											
	90 % ou +				50 % - 89 %				49 % ou moins			
Secteur d'activité	1971	1979	1989	1997	1971	1979	1989	1997	1971	1979	1989	1997
Construction	77	73	75	84	20	23	22	13	3	4	4	3
Ind. traditionnelles	**59**	**72**	72	78	**31**	**24**	23	18	**11**	**5**	5	4
Serv. personnels	**52**	**67**	68	68	**38**	**26**	28	27	10	**7**	**4**	5
Finances	44	**53**	**63**	53	**48**	**35**	30	39	8	12	8	8
Serv. aux entreprises	**46**	54	**58**	58	40	36	36	34	14	**10**	**6**	8
Ind. de pointe	**37**	**47**	46	51	41	41	41	36	**22**	**13**	13	13
Total	52	62	63	65	**36**	**30**	30	28	**12**	**8**	**6**	7

15. Ces catégories ont été établies pour faciliter l'analyse des données et ne constituent en rien une norme. Les questions posées dans les questionnaires étaient libellées ainsi : 1) Au total, pour votre travail, dans quel pourcentage du temps utilisez-vous le français ? 2) Au total, pour votre travail, dans quel pourcentage du temps utilisez-vous l'anglais ?

La Commission Gendron prévoyait deux phases de francisation. La première visait à permettre aux francophones de travailler en français tandis que la deuxième s'adressait aux non-francophones. Le graphique 4 illustre ces deux phases. On constate que l'usage du français par les non-francophones a augmenté dans cette deuxième étape.

Graphique 4



Cette deuxième étape de francisation des milieux de travail cherchait à faire du français la langue de convergence en milieux mixtes, c'est-à-dire que s'opère un ralliement vers l'utilisation du français quand des personnes de langue différente sont en présence. Les données établies en 1994[16] montrent que, pour la majorité des francophones qui travaillent dans les deux langues dans le secteur privé de la région métropolitaine, l'anglais demeure la langue de convergence des communications avec un supérieur anglophone. Cette situation est moins fréquente en 1989 (57 %) qu'en 1971 (68 %). Dans les communications avec des collègues et subordonnés, environ la moitié des francophones qui travaillent dans les deux langues pour la même région communiquent surtout en anglais, et la situation n'a pas évolué de 1989 à 1993. Il y a, là aussi, des gains substantiels à réaliser.

16. Conseil de la langue française (1995), *Indicateurs de la langue du travail au Québec, édition 1994*, p.131, graphique 6.17.

Paramètres dont il faut tenir compte

Il serait utile d'évoquer un certain nombre d'idées préconçues pouvant altérer le jugement que l'on pourrait porter sur la situation. Il existe deux « croyances populaires » : l'une est que, dans les entreprises de 50 employés ou moins, l'usage du français par les allophones est déficitaire davantage que dans les grandes ; la deuxième est que c'est dans les entreprises manufacturières que davantage d'allophones se retrouvent et que ces derniers ne travaillent pas en français. Les données ne confirment absolument pas ces croyances.

En effet, pour ce qui est du pourcentage de la main-d'œuvre allophone selon le temps de travail à 90 % ou plus en français, il est à 28 % aussi bien dans les petites entreprises que dans les grandes. Dans les entreprises traditionnelles, le temps de travail en français à 90 % ou plus chez les allophones ne varie pas selon la taille de l'entreprise : 40 % pour les petites et 42 % pour les grandes. Cette croyance en un déficit chez les petites entreprises n'est donc pas fondée, ni celle qui veut que les allophones travaillent moins en français dans les entreprises traditionnelles, ce que montre le tableau 5.

Tableau 5[17]
Pourcentage de la main d'œuvre selon le temps de travail en français par taille, allophones (langue parlée à la maison), secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997

Temps de travail en français	Taille de l'entreprise	
	50 employés ou moins	51 employés ou plus
90 % ou plus	28	28
50 % - 89 %	33	31
49 % ou moins	40	42
N	481	523

Allophones des entreprises traditionnelles seulement

Temps de travail en français	Taille de l'entreprise	
	50 employés ou moins	51 employés ou plus
90 % ou plus	40	42
50 % - 89 %	23	23
49 % ou moins	37	35
N	89	114

17. *Loc. cit.*

C) Les entreprises

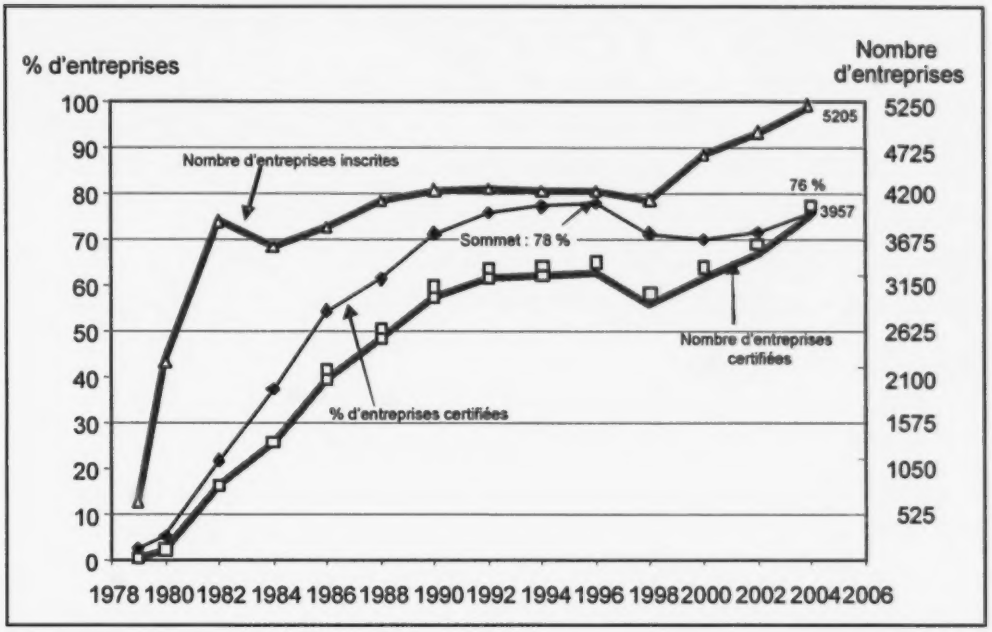
En ce qui concerne le pourcentage des entreprises francisées au cours de ces années ou qui sont en voie de l'être, les données de l'Office québécois de la langue française, produites dans son *Rapport annuel de gestion 2003-2004*[18], montrent que sur 5 205 entreprises, 76,0 %[19] sont certifiées, 9,1 % sont en application de programme de francisation et 14,9 % sont en évaluation par l'Office (entreprises inscrites à l'Office, mais sans programme approuvé ou sans certificat de francisation délivré). Ces résultats marquent des progrès par rapport à la situation de départ. Il reste cependant une soixantaine d'entreprises qui sont en évaluation de programme depuis plus de dix ans.

Le graphique 5 montre l'évolution de la francisation des entreprises, qui atteint un sommet en 1995 (78 %) ; depuis, le taux général de certification des entreprises de 50 personnes ou plus a légèrement régressé, pour se stabiliser à 76 % en 2004. Il faut toutefois observer que le nombre total d'entreprises a augmenté de plus de 900 en neuf ans (il est passé de 4 268 à 5 205) :

> Cette situation s'explique de différentes façons, mais elle repose pour une bonne part sur une transformation profonde du tissu industriel (faillites, fusions, etc.) et sur une conjoncture économique favorable à la création de nouvelles entreprises qui, au fil des ans, affectent à la hausse le nombre d'entreprises nouvellement inscrites dans le processus de francisation (1 011 entreprises étaient en évaluation le 31 mars 2002) et, conséquemment, relativise(sic) le nombre d'entreprises certifiées au cours de l'exercice[20].

18. Office québécois de la langue française, p. 20.
19. 81 % pour l'exercice 2004-2005.
20. Pierre Bouchard (2002), « La langue du travail : une situation qui progresse, mais toujours teintée d'une certaine précarité », dans *Revue d'aménagement linguistique*, Montréal, Office de la langue française, hors série, automne 2002, p. 93-94.

Graphique 5
Nombre et pourcentage d'entreprises certifiées* et nombre d'entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française, ensemble du Québec, 1979-2004**



*Les entreprises certifiées ayant moins de 50 employés sont incluses (790 en 2004).
**Au 31 mars de l'exercice.
Source : Conseil de la langue française et autres, *Indicateurs de la langue du travail au Québec, édition 1994*, Québec, Les Publications du Québec, 1995, p. 79 ; Office québécois de la langue française, *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, Québec, Les Publications du Québec, p. 20.

La certification des entreprises s'est implantée dans les années 80, dans une conjoncture favorable à sa réussite, conjoncture dans laquelle un mouvement de solidarité devant la discrimination avait entraîné une convergence des intérêts du patronat, des syndicats et de l'État. Depuis, un certain nombre d'événements ont atténué un enthousiasme qu'il serait urgent de raviver. En effet, les entreprises sont entrées dans la dynamique de la concurrence des marchés mondiaux, les syndicats ont vu leur influence se modifier, l'État s'est vu happé par d'autres priorités, les réseaux de la santé et de l'éducation mobilisant l'essentiel de ses ressources. Néanmoins, la certification des entreprises a donné des fruits : elle a mis en place des conditions favorables à l'instauration d'un environnement français. Par contre, elle n'influence pas assez fortement l'utilisation du français dans les communications orales aux trois niveaux : avec les supérieurs, avec les subordonnés et avec les collègues. Étant donné ce constat, nous croyons qu'il faut trouver des moyens complémentaires pour réinstaurer une dynamique de prise en charge, puis-

que le chemin qu'il reste à parcourir en francisation des entreprises vise des objectifs qui vont au-delà de la création de conditions favorables à l'usage du français.

> Les nouvelles réalités économiques auxquelles sont confrontées les entreprises ont entraîné des changements organisationnels et structurels importants. Parallèlement à ces bouleversements, la langue anglaise est devenue la langue des affaires, non seulement au Canada et en Amérique du Nord, mais dans le monde industrialisé en général. Cette situation fait en sorte que les stratégies de francisation des lieux de travail doivent être revues[21].

Il nous faut donc développer des stratégies complémentaires à la certification qui, conjuguées les unes aux autres, soutiendront, voire renforceront la francisation des milieux de travail.

3. L'ÉTAT DU FRANÇAIS AU TRAVAIL DANS LES ANNÉES 2000

A) L'usage du français en 2001

Langue parlée au travail

Les statistiques sur l'utilisation du français au travail qu'a publiées Statistique Canada en février 2003, compilées à partir des données du recensement de 2001, donnent les résultats suivants : dans l'ensemble du Québec, les francophones utilisent le plus souvent le français au travail dans une proportion de 92 %, les anglophones, dans une proportion de 22 % et les allophones, dans une proportion de 43 %[22]. On voit que la généralisation de l'utilisation du français au travail ne s'est pas opérée en ce qui concerne les travailleurs allophones.

21. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec (2001), *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne*, Québec, p.104.
22. D'après le recensement de 2001, Statistique Canada.

Tableau 6
Pourcentage de travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue maternelle ensemble du Québec, recensement de 2001

Langue maternelle	Langue utilisée le plus souvent au travail				
	Français	Français et anglais	Anglais	Autre	N
Français	92	4	4	0	3 219 540
Anglais	22	9	69	0	300 195
Français et anglais	49	33	17	0	22 330
Autre	43	14	36	7	396 450
Total	82	5	12	1	3 938 510

Les personnes qui ont déclaré une langue maternelle tierce en plus du français ou de l'anglais sont dans la catégorie « autre »; celles qui ont déclaré utiliser au travail une langue tierce en plus du français ou de l'anglais sont regroupées avec celles qui ont déclaré ces dernières.
Source : Statistique Canada, Recensement du Canada en 2001, 97F0016XCB011001 au catalogue.

Dans la région métropolitaine de Montréal, la situation est un peu différente : c'est là que l'usage généralisé du français pose le plus de problèmes. Selon le recensement de 2001, 72 % de la main-d'œuvre utilise le plus souvent le français au travail (tableau 7). La même source montre qu'il reste des points à marquer dans la francisation des milieux de travail, particulièrement dans les milieux mixtes. Si 88 % des francophones de la grande région de Montréal utilisent le plus souvent le français au travail, moins de la moitié des allophones (45 %) travaillent le plus souvent en français.

Tableau 7
Pourcentage de travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue parlée à la maison, région métropolitaine de Montréal, 2001

Langue parlée à la maison**	Langue utilisée le plus souvent au travail*		
	Français	Français et anglais	Anglais
Français	88	6	6
Anglais	20	12	67
Autre	45	15	40
Total	72	8	20

*Les langues tierces sont exclues. Elles ont été mentionnées par 1 % des travailleurs.
**Les réponses français et anglais (1 %) ont été réparties également entre ces deux langues.
Source : Statistique Canada (2003a).

Secteurs public et privé

Autre élément important, c'est dans la région métropolitaine de Montréal et dans le secteur privé que l'usage généralisé du français est le moins élevé, notamment à cause de la vocation internationale de la métropole, de la concentration des entreprises de haute technologie et de la forte densité des immigrants allophones et des anglophones (qu'ils soient d'origine immigrante ou non).

Tableau 8[23]
Pourcentage des travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par grand secteur d'activité économique, travailleurs de l'île de Montréal, recensement de 2001

	Langue utilisée le plus souvent au travail			
Grand secteur	Français	Français et anglais	Anglais	
Privé	63	10	27	783 800
Public	76	6	18	272 715
Total	66	9	25	1 056 515

Petites et grandes entreprises

Pour ce qui est du temps de travail en français pour les travailleurs francophones à Montréal, dans le secteur privé, l'usage du français à 90 % ou plus est le fait de 68 % des travailleurs dans les petites entreprises, et de 63 % dans les grandes.

Tableau 9[24]
Pourcentage de la main d'œuvre selon le temps de travail en français par taille, francophones (langue maternelle), secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1971-1989-1997

	Temps de travail en français											
	90 % ou +				50 % - 89 %				49 % ou -			
Taille de l'entreprise	1971	1979	1989	1997	1971	1979	1989	1997	1971	1979	1989	1997
50 employés ou -	57	66	68	68	34	28	27	26	9	6	5	6
51 employés ou +	48	58	58	63	38	32	34	30	15	9	8	7
Écart	9	8	10	5	- 4	- 4	- 7	- 4	- 6	- 3	- 3	- 1

23. Selon le recensement de 2001, Statistique Canada, tableau personnalisé; population : personnes qui travaillent sur l'île peu importe leur lieu de résidence.
24. Sondage sur la langue d'usage public au Québec en 1997, données inédites, voir Paul Béland, *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997*, Québec, Conseil de la langue française, 1999.

Supérieurs, collègues, subordonnés

Dans les communications internes des francophones avec les supérieurs, 87 % échangent en français, 79 % échangent en français avec les collègues; et 80 % échangent en français avec leurs subordonnés. C'est ce qu'illustrent les tableaux qui suivent. Quant aux allophones, 48 % communiquent surtout en anglais avec leur supérieur, 39 % font de même avec leurs collègues et 37 % avec leurs subordonnés. Il reste de grands progrès à faire chez les allophones, mais aussi des points à gagner chez les francophones dans la région métropolitaine de Montréal.

Tableau 10[25]
Pourcentage de communications en français avec les supérieurs, les collègues et les subordonnés par langue maternelle des répondants, secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 2002

Avec les supérieurs

	Pourcentage des communications en français			
Langue maternelle du répondant	90 % ou +	89 % - 50 %	49 % ou -	N
Français	87	6	7	746
Anglais	16	15	70	569
Autre	38	14	48	1 501
Total	71	9	21	2 816

Avec les collègues

	Pourcentage des communications en français			
Langue maternelle du répondant	90 % ou +	89 % - 50 %	49 % ou -	N
Français	79	15	6	804
Anglais	12	29	59	625
Autre	33	28	39	1 620
Total	64	19	17	3 049

Avec les subordonnés

	Pourcentage des communications en français			
Langue maternelle du répondant	90 % ou +	89 % - 50 %	49 % ou -	N
Français	80	15	5	410
Anglais	18	34	49	379
Autre	33	30	37	889
Total	65	20	16	1 678

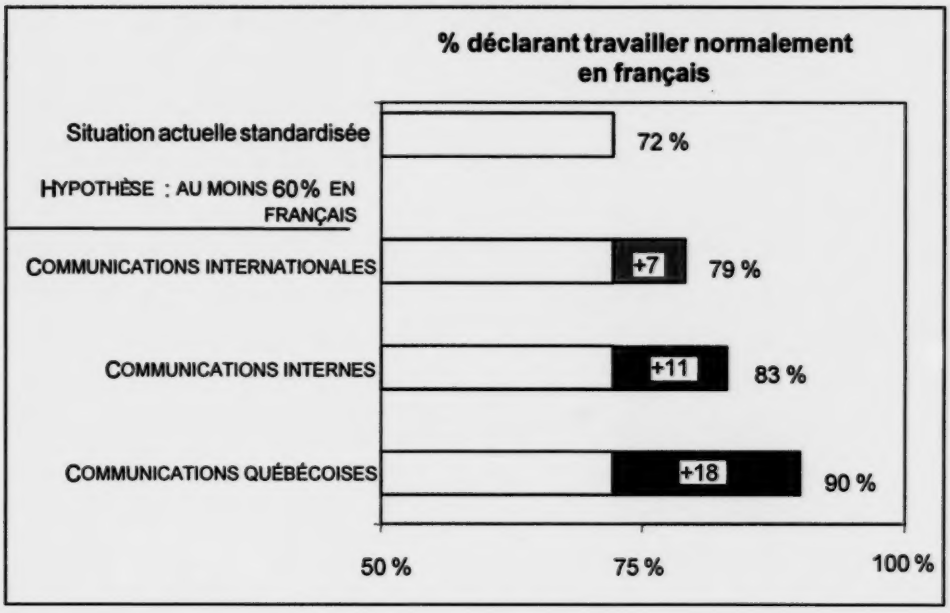
25. Sondage du CSLF sur les « enfants de la loi 101 » réalisé en 2001-2002, données inédites ; voir Alain Carpentier, *Tout est-il joué avant l'arrivée ?* Québec, Conseil supérieur de la langue française, 2004, 58 pages.

B) Effets des communications internationales et locales

Une analyse a été faite de l'effet des communications internationales et locales sur les comportements linguistiques des travailleurs. L'objectif était d'évaluer ce qu'il adviendrait de l'usage du français au travail si ce dernier était utilisé dans une proportion d'au moins 60 % lors des communications internationales, lors des communications québécoises des entreprises (internes et externes mais au Québec) ou seulement lors des communications québécoises internes des entreprises.

Le graphique 6 montre que si tous ceux qui font des communications internationales en faisaient au moins 60 % du temps en français, le pourcentage de travailleurs qui affirment travailler normalement en français augmenterait de 7 points de pourcentage. L'usage de la même proportion de français dans les communications internes des entreprises entraînerait une augmentation de 11 points. Si l'ensemble des communications québécoises (soit celles avec un interlocuteur du Québec) se faisait à 60 % ou plus en français, le pourcentage de personnes déclarant travailler en français augmenterait de 18 %. C'est donc en renforçant l'usage du français dans les communications québécoises qu'il y aurait le plus de gains à faire.

Graphique 6
Comparaison des effets des communications internationales et locales, secteur privé, région métropolitaine de Montréal, 1997



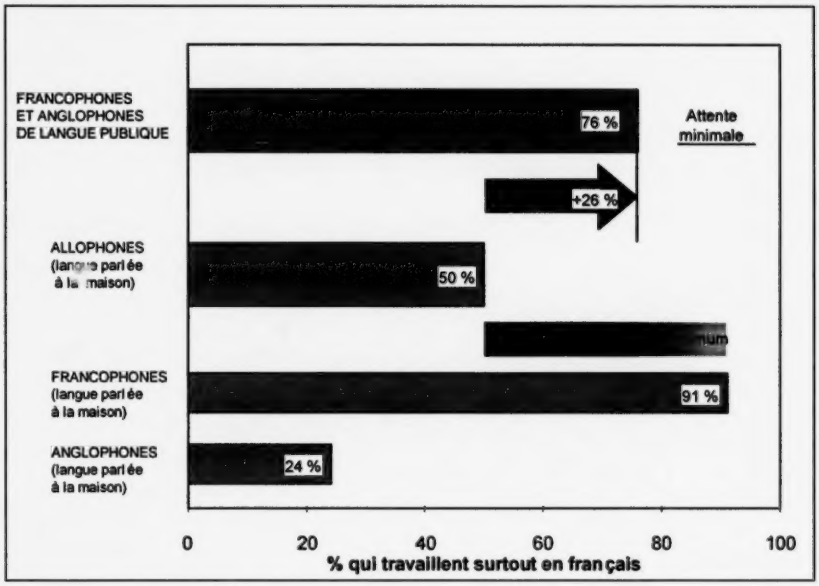
Source : Paul Béland, Conseil supérieur de la langue française, 2004.

C) Les allophones : le choix de leur langue publique est déterminant dans la concurrence des langues

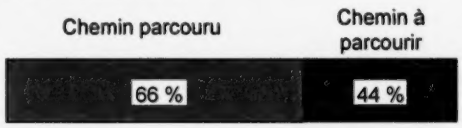
Les données que nous avons considérées montrent clairement qu'il reste des progrès à réaliser dans la francisation des milieux de travail, mais particulièrement chez les allophones. Puisqu'ils vivent en société, ils sont influencés par leur environnement sociolinguistique et nous pourrions nous attendre à ce qu'ils utilisent le français et l'anglais en public comme le fait la majeure partie des citoyens. Les attentes par rapport à eux pourraient donc être définies par l'usage actuel des langues dans leur environnement sociolinguistique. Concrètement, le point de référence pourrait être le choix par les francophones et les anglophones d'une langue publique, soit les personnes qui utilisent le plus souvent en public l'une des deux principales langues du Québec. Ces personnes définissent un précédent. Les graphiques suivants illustrent cette perspective.

Le graphique 7 exploite la même comparaison, mais il porte sur les travailleurs qui utilisent le français au cours de 60 % ou plus du temps de travail. Lorsque ce critère est utilisé, 66 % de l'objectif est atteint. Notons que les pourcentages de personnes qui travaillent en français obtenus par ce critère se rapprochent de ceux du recensement de 2001, les écarts variant de 3 à 5 points.

Graphique 7
Pourcentage de la population de la région métropolitaine de Montréal qui travaille surtout en français (60 % ou plus du temps) selon la langue parlée à la maison et l'attente minimale relativement aux allophones, région métropolitaine de Montréal, 1997, population âgée de 18 ans ou plus, native ou immigrée avant 1995



En résumé : 66 % du chemin est parcouru puisque l'attente relativement aux allophones est que 76 % d'entre eux utilisent surtout le français au travail alors que 50 % travaillent surtout en français.

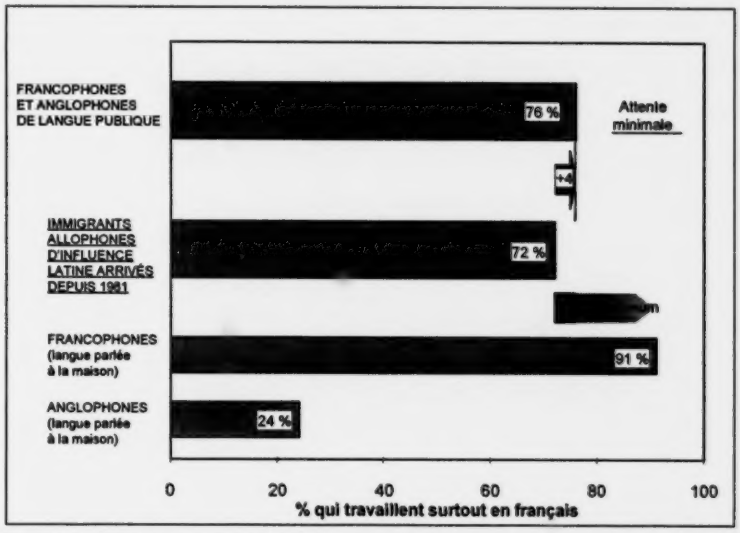


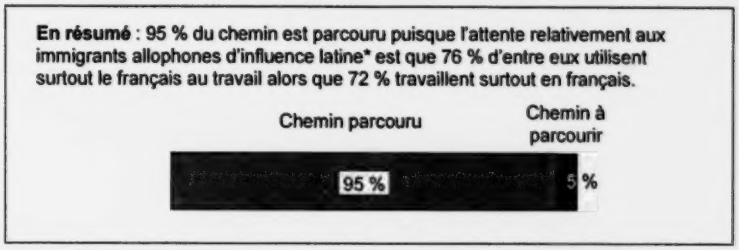
Source : sondage réalisé en 1997 sur les langues d'usage public, données inédites. Voir Paul Béland, *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997, rapport de recherche*, Québec, Conseil de la langue française, 1999.

Toutefois, les allophones ne constituent pas un groupe homogène, si bien que la politique de francisation ne les rejoint pas uniformément. Les graphiques 8 et 9 le montrent. Le premier porte sur les allophones d'influence latine, soit ceux de langue maternelle latine ou provenant d'un des pays de la francophonie, tandis que le deuxième traite de l'ensemble des autres, ceux d'influence non latine. De plus, pour refléter davantage le contexte actuel, seuls les immigrants récents, arrivés depuis 1981, ont été retenus.

Selon le graphique 8, 72 % des immigrants allophones d'influence latine travaillent surtout en français. 95 % des attentes à l'égard de ce groupe sont satisfaites puisque l'objectif est de 76 %. Les résultats de la politique de francisation sont moins marqués chez les immigrants allophones d'influence non latine (graphique 9), 22 % d'entre eux travaillent surtout en français, un écart de 54 points relativement à l'usage du français par l'ensemble des francophones et anglophones. Vingt-neuf pour cent (29 %) de l'objectif est atteint.

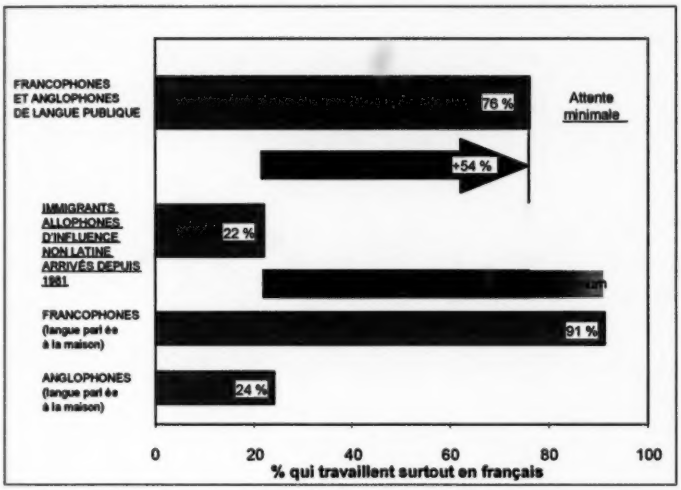
Graphique 8
Pourcentage de la population de la région métropolitaine de Montréal qui travaille surtout en français (60 % ou plus du temps) selon la langue parlée à la maison et l'attente minimale relativement aux immigrants allophones d'influence latine* arrivés depuis 1981, région métropolitaine de Montréal, 1997, population âgée de 18 ans ou plus, native ou immigrée avant 1995

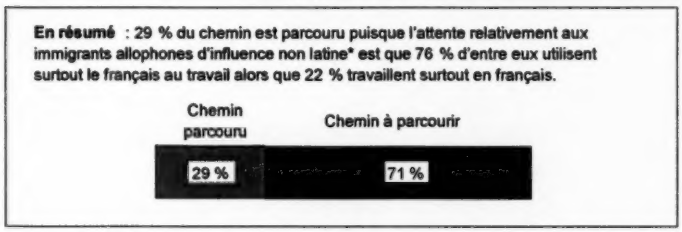




*De langue maternelle latine ou provenant d'un pays de la francophonie internationale.
Source : sondage réalisé en 1997 sur les langues d'usage public, données inédites, voir Paul Béland, *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997, rapport de recherche*, Québec, Conseil de la langue française, 1999.

Graphique 9
Pourcentage de la population de la région métropolitaine de Montréal qui travaille surtout en français (60 % ou plus du temps) selon la langue parlée à la maison et l'attente minimale relativement aux immigrants allophones d'influence non latine* arrivés depuis 1981, région métropolitaine de Montréal, 1997, population âgée de 18 ans ou plus, native ou immigrée avant 1995





*De langue maternelle non latine et nés à l'extérieur de la francophonie internationale.
Source : sondage réalisé en 1997 sur les langues d'usage public, données inédites, voir Paul Béland, *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997, rapport de recherche*, Québec, Conseil de la langue française, 1999.

L'existence de « réseaux » de travailleurs selon la langue

Les données du tableau 11[26] nous conduisent à parler d'un phénomène sur lequel Paul Béland attire l'attention dans la conclusion de son ouvrage *Les langues du travail dans la région de Montréal en 2001*, soit la présence de réseaux linguistiques relativement isolés à l'intérieur de chacun des secteurs d'activité et de chacune des professions. Sans ces réseaux, « il serait impossible que la majorité des francophones (83 %) et des anglophones (70 %) travaillent surtout dans leur langue. [...] Ces réseaux posent des limites à l'usage du français sur le marché du travail[27]. » « La langue structure nettement les relations sociales[28]. »

Les attentes de la Charte de la langue française en ce qui regarde la francisation ne sont pas que les anglophones qui travaillent entre eux se parlent en français. Elles supposent toutefois que lorsque les membres du réseau anglophone entrent en communication avec des personnes d'une autre langue, ils le fassent en français.

Tableau 11
Pourcentage des travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue parlée à la maison, travailleurs de l'île de Montréal, secteur privé, recensement de 2001

	Langue utilisée le plus souvent au travail			
Langue parlée à la maison	Français	Français et anglais	Anglais	N
Français	83	8	9	523 320
Français et anglais	32	46	22	16 560
Anglais	19	12	70	196 660
Tierce	41	14	45	47 260
Total	63	10	27	783 800

Note : Dans le tableau 11, les personnes qui parlent français et/ou anglais incluent celles qui, en plus de parler le plus souvent une langue tierce à la maison, y parlent aussi régulièrement une langue publique, soit le français et l'anglais.
Source : Recensement de 2001, Statistique Canada, tableau personnalisé.

26. Paul Béland (2004), *Les langues du travail dans la région de Montréal en 2001*, Conseil supérieur de la langue française, tableau 9, p.11.
27. *Id.*, p.39.
28. *Id.*, P. Béland cite Ronald Lebeau et Jean Renaud (2002), « Nouveaux arrivants de 1989, langue et mobilité professionnelle sur le marché du travail de Montréal : Une approche longitudinale », dans *Cahiers québécois de démographie*, vol. 31, n° 1, printemps, p.70.

4. Les nouveaux contextes des années 2000

A) Le travail informationnel

La langue au cœur des activités de l'entreprise

Le premier facteur de ce nouveau contexte est l'importance cruciale prise maintenant par la langue dans les milieux de travail ; il justifie à lui seul le besoin de revoir la question de l'usage du français en entreprise. Déjà, il y a plusieurs années, le Conseil attirait l'attention sur ce nouveau facteur : « La prospérité économique des pays industrialisés ne dépend plus principalement de leur dotation en matières premières et en énergie. Elle est fonction de la capacité des entreprises à produire et à recueillir de l'information. Cette dernière préside de plus en plus au développement des biens et des services et crée la richesse. [...] La langue est de plus en plus l'outil de travail [des travailleurs][29]... » L'information est donc devenue une ressource stratégique pour l'ensemble de la société ainsi que le nouveau centre de gravité du système socio-économique. Tous les marchés sont désormais liés à son accès et à son utilisation : les nouveaux systèmes qui apparaissent actuellement sont essentiellement des machines à communiquer. La société du savoir est devenue une société de l'industrialisation de l'information, et la pertinence de sa cueillette, de son traitement ou de sa diffusion devient la mesure de sa valeur. Ainsi, depuis 1991 au Québec, plus de la moitié (54 %) de la main-d'œuvre ne manipule plus des biens matériels mais de l'information, et on estime que la proportion des emplois faisant principalement appel aux aptitudes intellectuelles ira en augmentant[30].

L'importance grandissante de l'écrit

Cette nouvelle donnée, disait le Conseil en 1996, a déjà des conséquences d'ordre sociolinguistique : la transformation de l'emploi donne la primauté aux emplois informationnels et au travail intellectuel, et confère ainsi une importance grandissante à l'écrit ou à l'utilisation formelle de la langue. C'est là le deuxième facteur de ce nouveau contexte.

---

29. Conseil de la langue française (1996), *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique*, mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40 (Loi modifiant la Charte de la langue française) ainsi que sur le document de consultation intitulé : « Le français langue commune : promouvoir l'usage et la qualité du français, langue officielle et langue commune au Québec », Québec, site Web du CSLF, sans pagination.
30. Conseil de la langue française (1996), *op.cit.*

Une étude réalisée par l'OCDE et Statistique Canada en 1996[31] confirme « qu'un nombre de plus en plus important de travailleurs est appelé à *produire* de l'information [...]. À titre d'exemple, la rédaction de notes de service ou de lettres est une tâche incombant au Canada à 54 % des travailleurs ; 39 % des travailleurs canadiens rédigent un rapport ou un article une fois ou plus la semaine ; enfin, l'écriture de devis ou de fiches techniques incombe à 27 % de la main-d'œuvre canadienne[32]. » Et cette proportion augmente sans cesse. Il n'est donc pas étonnant que, « dans ce contexte, les employeurs attachent une importance croissante à la qualité de l'écriture des travailleurs qu'ils embauchent[33] ».

En effet, maintenant que la langue structure l'univers de la production, elle conditionne aussi les compétences exigées chez les travailleurs, particulièrement à l'écrit, et ce, jusqu'aux niveaux les moins élevés de la stratification socioprofessionnelle. Donc, pour travailler dans un contexte marqué par le recours aux nouvelles technologies de l'information et à de nouvelles machineries de plus en plus complexes, la formation professionnelle de même que la connaissance et la maîtrise d'une langue de qualité deviennent un enjeu économique[34].

Pourtant, il semble que les travailleurs soient de moins en moins capables d'utiliser la langue comme il le faudrait. Une entreprise négligeant la qualité de ses écrits risque que tous les aspects du processus de fabrication soient touchés et que s'ensuivent sous-performance, pertes de temps, augmentation des coûts et même poursuites judiciaires.

Un certain nombre d'études – dont celle de l'OCDE et de Statistique Canada évoquée précédemment – montrent la faiblesse en rédaction d'une large proportion de travailleurs occidentaux et une incapacité à maîtriser la langue. Ces personnes ne sont généralement pas aptes à repérer, dans un texte suivi, les éléments d'information dont elles ont besoin. Il y a donc de nombreux travailleurs qui n'ont pas atteint le niveau de compétence requis pour assumer les fonctions de rédaction que leur poste exige. Il est donc urgent d'adapter la main-d'œuvre active aux nouvelles fonctions dévolues à la langue dans la société de l'information. Il serait utile de faire ici une distinction entre formation de base, celle dispensée aux nouveaux arrivants non francophones et aux analphabètes, par exemple, et formation qualifiante, qui recouvre les mises à jour

---

31. Industrie Canada, *Lire l'avenir : un portrait de l'alphabétisme au Canada*, Ministère de l'Industrie, Ottawa.
32. Réjean Roy (2000), « Les outils d'aide à la rédaction : Une solution aux besoins francophones en matière de rédaction ? », *La rédaction technique, Actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*, Bruxelles, Éditions Duculot, p.29.
33. *Id.*, p.31.
34. Conseil de la langue française (1996), *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique*, mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40 (Loi modifiant la Charte de la langue française) ainsi que sur le document de consultation intitulé : « Le français, langue commune : Promouvoir l'usage et la qualité du français, langue officielle et langue commune au Québec », Québec (site Web du CSLF, sans pagination).

professionnelles, le perfectionnement en français chez les titulaires de métiers d'écriture, l'initiation à de nouvelles techniques, etc.

> Aujourd'hui, il faut donc aller au-delà des objectifs de démocratisation atteints du point de vue de la scolarisation et du taux de diplômés : il faut maintenant redéfinir l'instruction minimale pour l'ensemble des Québécois concernant la qualité de la formation de base et la maîtrise de la langue française[35].

La Chambre de commerce du Montréal métropolitain a récemment publié (en 2004) un rapport de recherche intitulé *Bulletin de santé de Montréal.* Le projet, qui a été réalisé en trois étapes, sondage de perceptions auprès de gens d'affaires, analyse comparative des principaux indices de développement et forum d'experts, poursuivait l'objectif de « faire valoir les intérêts de la communauté des affaires métropolitaine, notamment par le recours à des indicateurs de performance qui sont revus annuellement, sur une base comparative avec d'autres régions métropolitaines[36]. »[37] Le forum des experts qui s'est penché sur la question a formulé des objectifs à atteindre comme « la consolidation de la formation de base » des futurs travailleurs. Selon ces experts, la formation est prioritaire à tous les niveaux puisqu'elle est le facteur déterminant de compétitivité pour une grande ville.

Une nouvelle étude sur les entreprises canadiennes a montré que « le nombre des entreprises à concentration élevée de connaissances a affiché de loin la plus forte croissance entre 1991 et 2001. Dans l'ensemble, leur nombre a bondi de 75 %, taux beaucoup plus élevé que celui de 12 % observé dans les industries à concentration moyenne de connaissances. Les entreprises à faible concentration de connaissances ont affiché des résultats encore moins bons, leur nombre diminuant de 3 % durant la période[38] ».

Dans les années 70 et 80, il était nécessaire d'accorder plus d'importance à la promotion du statut du français, des rattrapages importants l'imposaient. Maintenant que des progrès importants ont été enregistrés, nous entrons en effet dans une nouvelle phase, durant laquelle il faut réévaluer la place qui doit être faite à la promotion de la qualité de la langue, élément de plus en plus déterminant dans la compétitivité et la performance des entreprises.

---

35. Fédération étudiante universitaire du Québec (2001 et 2004), *Le système d'éducation au cœur du renforcement de la langue française au Québec,* p.8.
36. Les autres « régions métropolitaines » sont Seattle, Ottawa, Boston, Atlanta, Calgary, Toronto, Vancouver, Philadelphie, Chicago, New York et Miami.
37. Chambre de commerce du Montréal métropolitain (2004). *op.cit.*, p.2.
38. Sri Kanagarajah (2005), *La dynamique des entreprises au Canada*, Ottawa, Statistique Canada, catalogue n° 61-534-XIF, p.11.

L'importance de la formation universitaire

Dans cette même étude qui a été faite sur l'état de santé « économique » de Montréal par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, parmi les indices utilisés comme facteurs de développement pour réaliser cette analyse comparative se trouvait le « pourcentage de diplômés », ou, si l'on veut, le degré de scolarisation de la population.

> Les répondants au sondage classent d'emblée Montréal parmi les villes les plus scolarisées du continent, ne cédant le pas qu'à Boston à ce chapitre. Or, la perception des personnes sondées [...] ne correspond absolument pas à la réalité. Dans les faits, Montréal figure au dernier rang des 12 agglomérations étudiées pour le pourcentage de la population détenant un diplôme de premier cycle et à l'avant-dernier rang pour la proportion des détenteurs de maîtrise et de doctorat[39].

Pourtant, les participants avaient identifié qu'un niveau élevé de scolarité dans la population était le facteur de développement le plus important pour leur ville. Dans ses recommandations, le Forum des experts propose de « miser sur la formation universitaire, notamment dans les domaines d'avenir, où Montréal dispose déjà d'avantages reconnus. » Selon le rapport, une prise de conscience s'impose sur les enjeux liés à l'éducation chez les dirigeants d'entreprises, mais aussi chez les partenaires de la société civile, « qu'ils proviennent des réseaux du développement économique, de la culture, de l'économie sociale ou encore de l'administration publique. C'est donc un véritable appel à tous qui mériterait d'être orchestré à très court terme sur la question de l'éducation[40]. »

La compétence de la main-d'œuvre locale représente aujourd'hui un critère majeur de localisation pour bon nombre d'entreprises et d'investisseurs. Il est donc essentiel d'attirer, de former et de retenir à Montréal de nouveaux talents, qu'ils proviennent des autres régions du Québec ou d'ailleurs, afin de doter la région métropolitaine d'un important bassin de travailleurs qualifiés, en particulier dans le contexte de la nouvelle économie[41].

> [...] Le forum des experts cible, comme stratégie d'intervention, un certain nombre d'objectifs à atteindre : consolider la formation de base ; valoriser l'effort et la réussite scolaire chez les jeunes : réviser et adapter les objectifs de formation professionnelle en fonction des besoins changeants des entreprises ; faciliter la reconnaissance professionnelle des compétences des nouveaux immigrants ; miser sur la formation universitaire, notamment dans les domaines d'avenir, où Montréal dispose déjà d'avantages reconnus[42].

Il est important de former une main-d'œuvre qualifiée, qui aura notamment assimilé le vocabulaire technique français du domaine d'expertise et qui saura s'en servir adéquatement, en rédaction technique notamment. Les chambres de commerce se sont évertuées à lancer des messages à cet égard : l'entreprise a besoin, en plus de spécialistes de l'écriture, d'employés

---

39. Chambre de commerce du Montréal métropolitain (2004), *Bulletin de santé de Montréal*, p.14.
40. *Id.*, p.15
41. *Loc. cit.*
42. *Loc. cit.*.

qui savent rédiger en français correct. Il faut voir aussi que le vocabulaire technique est le « nerf » de la guerre en francisation des entreprises, notamment chez les membres des groupes ISO qualité totale qui doivent dire (ou nommer correctement) ce qu'ils font et faire ce qu'ils disent !

Il faut donc un apprentissage beaucoup plus poussé des termes techniques français inhérents au domaine choisi et, pour les professionnels et les gens de métier en exercice, des séances de formation qualifiante leur permettant d'accroître leur maîtrise du vocabulaire spécialisé en français et de mettre ainsi en valeur leur compétence.

Cette étude a paru à la fin des consultations du Conseil ; elle vient néanmoins confirmer l'impression ressentie selon laquelle la francisation des entreprises est plus largement tributaire que nous l'avions évalué d'abord de ce qui se situe en amont du monde du travail, c'est-à-dire l'éducation.

B) La place de la langue française dans la mondialisation des échanges économiques

Le nouveau contexte de mondialisation et d'ouverture des marchés et la pénétration massive des technologies de pointe sont venus modifier les conditions de la concurrence des langues au Québec et contraignent à réfléchir aux stratégies les plus « gagnantes ». En effet, la mondialisation oblige de plus en plus les entreprises à travailler en réseau, ce qui a comme conséquence, dans bien des cas, d'imposer l'anglais comme langue commune des échanges. « La langue anglaise est devenue la *linga franca* de la société humaine globalisée en formation[43]. »

> La société humaine globale qui commence à se construire est largement fondée sur l'interconnectivité locale et globale des réseaux, mais aussi sur les flux transnationaux qui circulent dans les réseaux, flux, non seulement de nature économique et plus spécifiquement financière, mais aussi démographique, religieuse, culturelle et même criminelle. Ces infrastructures qui permettent de transporter des gens, de l'information, des images, du savoir, de l'argent [...] connectent aussi, à une échelle jamais vue, les individus appartenant à des cultures différentes [...]. Il en résulte finalement une transformation des modèles dominants de l'organisation socio-économique, des principes territoriaux et du pouvoir, facilitant la transnationalisation des rapports sociaux et plus spécifiquement « des identités et des allégeances » des individus [...] en regard des États-Nations, et de la citoyenneté qui rend moins fondamentale la fidélité à la langue maternelle[44].

Arnaud Sales poursuit sa démonstration en disant que de lever, cependant, les protections relatives à la langue nationale d'un pays est une menace à sa culture nationale[45]. « Le contexte nord-américain accentue les difficultés à cause de la prédominance numérique de l'anglais et de

---

43. Arnaud Sales (2004). « L'État-Nation, les entreprises transnationales et la question linguistique dans une économie globalisée », dans Gisèle Delage et Pierre Bouchard (sous la direction), *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale. Actes du colloque international tenu à Québec les 9 et 10 juin 2003.*, Québec, Secrétariat à la politique linguistique, p.6.
44. *Id.*, p.3-4.
45. *Id.*, p.5.

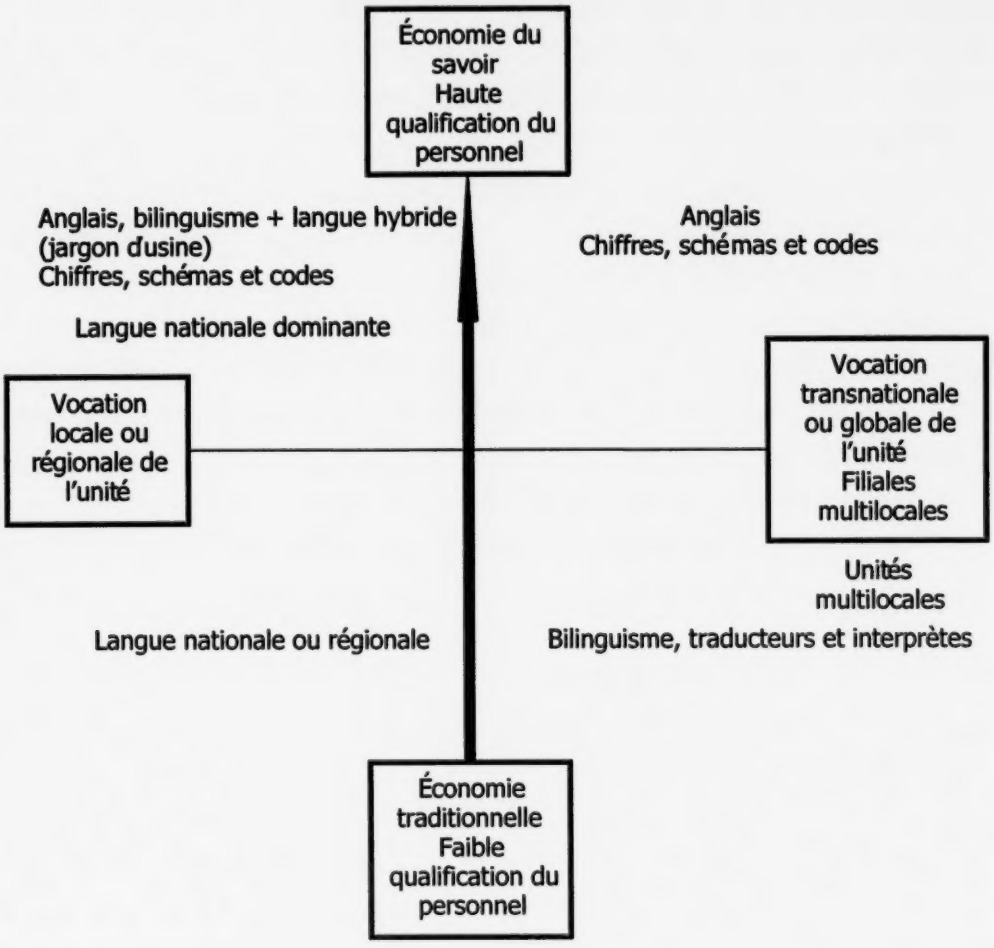
l'intense intégration des activités économiques, renforcée par l'ALENA, ce qui paraît placer de plus en plus le Québec dans une position défensive en matière linguistique[46]. »

Selon A. Sales, les firmes transnationales sont contraintes de gérer leur personnel managérial et professionnel de façon plus intégrée à l'échelle globale, étant donné que certaines firmes comme Ford, IBM ou General Motors ont plus de 50 % de leur personnel qui travaille à l'étranger. Donc, elles doivent gérer la « mobilité linguistique » de leur personnel à l'échelle internationale.

Arnaud Sales propose de classer les pratiques linguistiques dans les entreprises transnationales selon deux axes : l'axe local–global et l'axe de qualification de l'activité. « Le premier oppose la vocation locale ou nationale de l'unité et de son activité à sa vocation et organisation transnationale ou globale mettant en rapport de multiples unités locales, sans unité linguistique, mais dont les membres connaissent tous ou presque tous l'anglais[47]. » « Le second [axe] renvoie au niveau de qualification du travail de l'unité et l'on peut distinguer les activités industrielles traditionnelles où la majorité de la main-d'œuvre est faiblement qualifiée en comparaison des activités intensives en savoir d'une économie intellectualisée, exigeant la présence de professionnels et d'experts hautement qualifiés[48]. » (Voir graphique 10 à la page suivante.)

46. *Id.*, p.6.
47. *Id.*, p.12.
48. *Id.*, p.12-14.

Graphique 10
Vocation nationale ou globale de l'unité, niveau de qualification du personnel et pratiques linguistiques



Arnaud Sales, « L'État-Nation, les entreprises transnationales et la question linguistique dans une économie globalisée », dans Gisèle Delage et Pierre Bouchard (sous la direction), *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale. Actes du colloque international tenu à Québec les 9 et 10 juin 2003*, Québec, Secrétariat à la politique linguistique, 2004, p. 21.

C) Ce que veut dire travailler en français

Le nouveau contexte de mondialisation dont nous avons parlé précédemment nous oblige à une redéfinition de ce que veut dire « travailler en français ». Ces nouvelles conditions nous contraignent en effet à modifier l'approche actuelle, qui devrait tenir compte à la fois des progrès réalisés et des nouveaux contextes, les défis d'aujourd'hui quant à l'utilisation du français dans les milieux de travail étant d'une toute autre nature que ceux que nous avons eu à relever dans les années 70. Il serait également pertinent d'articuler les objectifs de généralisation du français en fonction des *territoires internes* (l'espace Québec) et des *territoires externes* (les affaires en dehors du Québec), et de convenir qu'il y a peu de résistance à offrir à l'égard du service à la clientèle dans la langue du client.

La perception qu'ont les travailleurs de « travailler en français » quand l'environnement est francophone et celle de l'utilisation de l'anglais comme « instrument de travail » pourraient alimenter une redéfinition des objectifs de francisation des milieux de travail. Les critères utilisés par les travailleurs pour évaluer leur perception de « travailler en français » sont : 1) que la localisation de l'entreprise soit sur un territoire francophone ; 2) que les outils de travail pour exploiter l'entreprise soient en français ; 3) que le patron parle français. **Travailler ordinairement en français signifie davantage maintenant, pour nombre de travailleurs, utiliser le français de 60 % à 100 % dans les communications,** et considérer le territoire *interne* des communications (l'espace Québec) comme celui où l'atteinte des objectifs d'usage du français est incontournable.

Dans une étude exploratoire conduite par deux chercheurs de l'Office de la langue française et dont les résultats préliminaires ont été présentés à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, on demandait à des travailleurs et à des gestionnaires d'entreprises manufacturières de petite taille et de taille moyenne quelle était pour eux la signification de « travailler en français[49] » « Plusieurs personnes établissent d'emblée le tracé des frontières linguistiques qui déterminent, de leur point de vue, des territoires du français comme langue de travail. C'est ainsi qu'elles opposent principalement l'intérieur et l'extérieur de l'entreprise, qu'elles font appel à d'*autres* territoires comme les filiales, les départements [...]. Cette façon de situer et d'appréhender le travail en français renvoie à la notion de "territoires linguistiques"[50] » dont la définition est empruntée à Christiane Loubier (alors chargée de recher-

49. Claire Chénard et Nicolas van Schendel (2001), *Le travail en français : Une question de territoire et d'identité linguistiques,* mémoire présenté à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, journée thématique « Langue de travail », 15-16 février.
50. *Id.*, p.4.

che à l'OLF) : « Un territoire linguistique peut alors se définir comme un espace plus ou moins étendu où se dessinent, se structurent des rapports linguistiques entre les individus, les groupes sociaux et les différentes sociétés qui interagissent à l'intérieur de cet espace[51]. »

Les personnes qui font la distinction entre l'*intérieur* et l'*extérieur* mettent en évidence le contraste qui existe entre *leur* territoire linguistique, où l'on parle français, et les *autres,* ceux concernés par les échanges où l'anglais est la langue de communication[52]. Mais quels sont les territoires *internes* et les *autres* territoires ? « L'externe désigne principalement les territoires d'affaires en dehors du Québec : les États-Unis, majoritairement, ainsi que des pays d'autres continents [le marché mondial]. Dans les petites entreprises, en raison de l'importance de leur clientèle québécoise, l'externe renvoie bien plus souvent que dans les grandes entreprises, à des territoires québécois et même à des sous-territoires, comme Montréal et ses quartiers[53]. » Pour les deux groupes d'entreprises, il semble bien que ce soit l'anglais qui est la langue d'échange avec clients et fournisseurs de l'extérieur du Québec[54], même si des liens d'affaires se sont tissés avec des hispanophones ou des Européens.

Toutefois, l'effet de cette *philosophie* du « service à la clientèle » a un impact différent sur la langue du travail à l'intérieur des entreprises selon leur taille. Chez les petites, l'impact de l'utilisation occasionnelle de l'anglais avec la clientèle est minime : les communications internes et les activités de production se font en français. Dans les plus grandes, les réseaux d'échanges commerciaux au-delà des frontières québécoises et nord-américaines ont des effets (négatifs) indéniables sur la langue de travail à l'intérieur de l'entreprise. À titre d'exemple, les opérations entourant la mise au point d'un produit (plans, outils, manuels, publicité, etc.) destiné à une clientèle principalement américaine, sont faites en anglais (ou en français mais traduites en anglais pour le client)[55].

Le territoire linguistique *interne* (l'espace Québec) est donc celui du lieu de travail de l'entreprise (bureaux, usine, ateliers ou départements), celui du marché québécois, et concerne les rapports linguistiques entre les employés, entre l'administration et le personnel[56], entre l'entreprise et les fournisseurs du Québec, entre l'entreprise et d'autres entreprises québécoises. Le territoire linguistique supranational ou *externe*, comme on l'a vu plus haut, désigne principalement les lieux d'affaires en dehors du Québec : les États-Unis, majoritairement, ainsi que les pays d'autres continents, parties prenantes dans les marchés mondiaux. Restent les rapports des entreprises

---

51. *Loc.cit.*
52. *Id.*, p.5.
53. *Id.*, p.5-6
54. *Id.*, p.6.
55. *Id.*, p.10.
56. *Id.*, p.12.

avec leur maison mère et leurs filiales chez les entreprises de plus grande taille, dont celles qui ont leur siège social à l'extérieur du Québec, où la langue du travail subit l'influence de la localisation du siège social, « localisation [qui] implique le plus souvent l'imposition de l'anglais dans les communications internes et externes, et même dans les relations de travail à l'interne[57]. »

En ce qui concerne les petites entreprises, la langue du *territoire linguistique interne* à l'entreprise est généralement le français, sauf dans quelques rares cas. Pour les plus grandes, les directives adressées au personnel le sont habituellement en français (mais plus souvent en anglais si les employés sont allophones) ; par écrit, l'information est généralement transmise dans les deux langues.

D) La certification : un processus récurrent[58]

Selon le rapport annuel de gestion de l'Office québécois de la langue française, 76 %[59] des entreprises inscrites à l'Office détenaient un certificat de francisation au 31 mars 2004. Ce pourcentage se maintient entre 70 % et 78 % depuis 1990, soit les 14 dernières années. Auparavant, ce pourcentage était inférieur puisque le processus de certification était dans une phase d'implantation comme le montre le graphique 11. L'Office a été créé par la loi 101 en août 1977 et la certification a commencé en 1979. Les trois premières années ont été marquées essentiellement par l'inscription des entreprises, l'évaluation de leur situation linguistique et le démarrage des premiers programmes de francisation. Ainsi, en 1979, 668 entreprises étaient inscrites ; leur nombre a atteint 3 884 trois ans plus tard – en 1982 – alors que le taux de certification était de 22,5 %. Cette phase de démarrage s'est poursuivie jusqu'en 1989-1990 puisque la durée moyenne de la certification des entreprises inscrites en 1982 ou avant était de 6,6 années. Le graphique ci-dessous illustre bien les deux caractéristiques de cette première phase : les inscriptions augmentent rapidement de 1979 à 1982 tandis que la certification, requérant plusieurs années, progresse jusqu'en 1990. Ainsi, la croissance rapide du taux de certification de 1980 à 1990 provient pour une bonne part de l'inscription massive des entreprises au début du processus, soit de 1979 à 1982. C'est dire que le ralentissement de la croissance du pourcentage d'entreprises certifiées après 1990 indique simplement la fin de l'étape de démarrage.

À partir de 1990, le pourcentage d'entreprises certifiées se maintient entre 70 % et 78 %. Ce pourcentage ne pourra jamais atteindre 100 % puisque la certification est un processus récurrent : des entreprises déjà certifiées meurent et sont remplacées par de nouvelles qui doivent

57. *Id.*, p.10.
58. Le texte de cette rubrique (« La certification : un processus récurrent ») a été écrit par Paul Béland du Conseil supérieur de la langue française.
59. Au 31 mars 2005, ce taux avait bondi à 81 %.

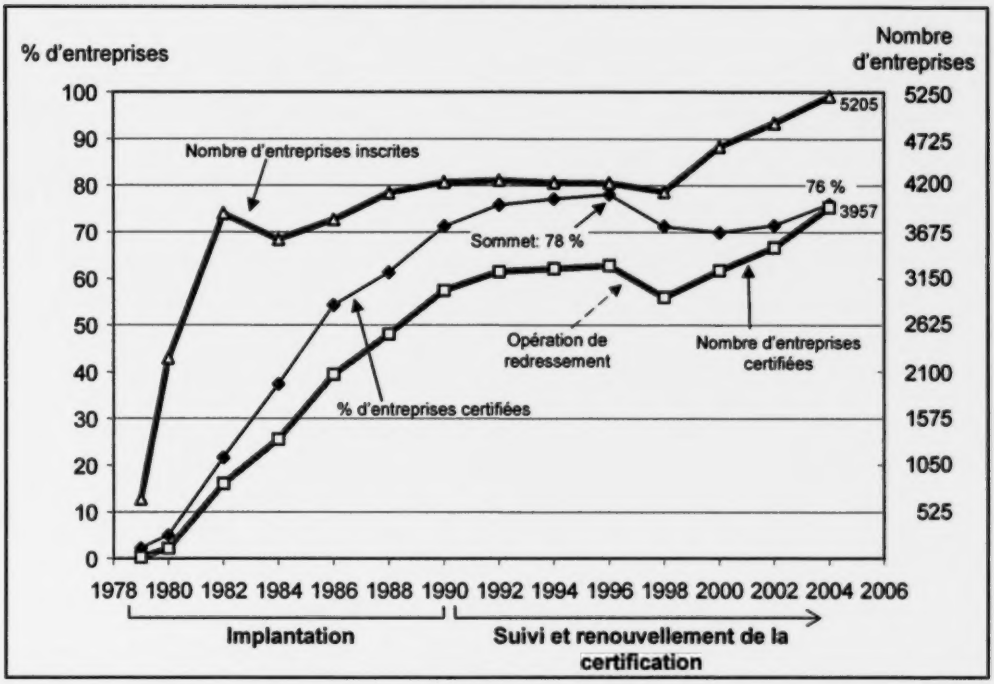
suivre les étapes de certification. Ce taux est dépendant de plusieurs facteurs interreliés, entre autres : la création et la disparition d'entreprises, la capacité de l'Office à dénombrer les entreprises, la durée du processus de certification, les critères de certification.

Chaque année, un certain nombre de nouvelles entreprises se créent, d'autres atteignent le seuil de 50 employés et doivent alors s'inscrire à l'Office. Par contre, des entreprises déjà inscrites meurent tandis que d'autres passent sous le seuil des 50 employés. Certaines d'entre elles disparaissent après avoir obtenu un certificat de francisation alors que d'autres sont encore en évaluation ou en réalisation d'un programme de certification. Ces mouvements sont importants : en 1991, 4 268 entreprises étaient inscrites à l'Office, mais en 2004, 1 955 d'entre elles avaient disparu, c'est-à-dire que 46 % des entreprises présentes en 1991 n'existaient plus 13 ans plus tard[60]. 940 étaient des entreprises certifiées. Ce taux de « mortalité » peut sembler élevé, mais une étude réalisée par le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche montre qu'il serait en réalité encore plus fort[61].

En revanche, au cours de la même période, il y a eu 3 009 nouvelles inscriptions, soit 215 en moyenne par année. Le nombre de celles-ci pourrait être supérieur puisque nous ne pouvons tenir compte d'un certain nombre d'entreprises, celles inscrites après 1991 mais qui sont disparues avant 2004. Par contre, certaines nouvelles inscriptions peuvent en pratique être d'anciennes entreprises inscrites sous un autre nom.

60. Selon le fichier des entreprises de l'Office québécois de la langue française en décembre 2004.
61. Sylvain Mélançon et Marc Alarie, *Taux de survie des entreprises au Québec et taux de passage*, ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, Québec, mars 2001, p. 25. Selon cette étude, le taux de « mortalité » après 10 ans serait de 62 % parmi les entreprises de 50 à 99 employés et de 44 % parmi celles de 500 employés ou plus (d'après le tableau 1, p. 8).

Graphique 11
Nombre et pourcentage d'entreprises certifiées* et nombre d'entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française, ensemble du Québec, 1979-2004**



*Les entreprises certifiées ayant moins de 50 employés sont incluses (790 en 2004).
**Au 31 mars de l'exercice.
Source : Conseil de la langue française et autres, *Indicateurs de la langue du travail au Québec, édition 1994*, Québec, Les Publications du Québec, 1995, p. 79 ; Office québécois de la langue française, *Rapport annuel 2003-2004*, Québec, Les Publications du Québec, p. 20.

Ces statistiques montrent bien que la certification est un processus récurrent largement dépendant du taux de naissance et de mortalité des entreprises. Il y aura toujours de nouvelles entreprises à certifier qui remplaceront les entreprises déjà certifiées mais qui ont cessé leurs activités. Malgré l'imprécision des données sur les entreprises, cette courte analyse démontre que les statistiques présentées dans les rapports annuels de l'Office québécois de la langue française portent à sous-estimer le travail que l'organisme doit réaliser.

L'inscription à l'Office est aussi un évènement important puisqu'une entreprise non inscrite n'est pas soumise au processus de certification. Certaines entreprises omettent de s'inscrire. Ainsi, dans son rapport annuel de 1996-1997, l'Office écrivait au sujet de l'inscription :

> Peu d'entreprises le font de leur propre gré et l'Office a toujours pris l'initiative de cette démarche en utilisant les quelques outils de renseignements à sa disposition, notamment le fichier de l'Inspecteur général des institutions financières [...]. Une consultation massive de ce fichier en 1996 a permis de repérer près de 1 000 entreprises qui ne s'étaient pas encore inscrites[62].

Rappelons qu'en 1993 une loi confiait à l'Inspecteur général des institutions financières le rôle de registraire de l'ensemble des entreprises du Québec et que ce dernier terminait en 1995-1996 la mise en place du nouveau Centre informatique du registre des entreprises du Québec[63] (Le Registraire des entreprises assume maintenant cette tâche).

La diminution du pourcentage d'entreprises certifiées de 78 % en 1996 à 71,2 % en 1998 s'explique essentiellement par une hausse soudaine du nombre d'inscriptions :

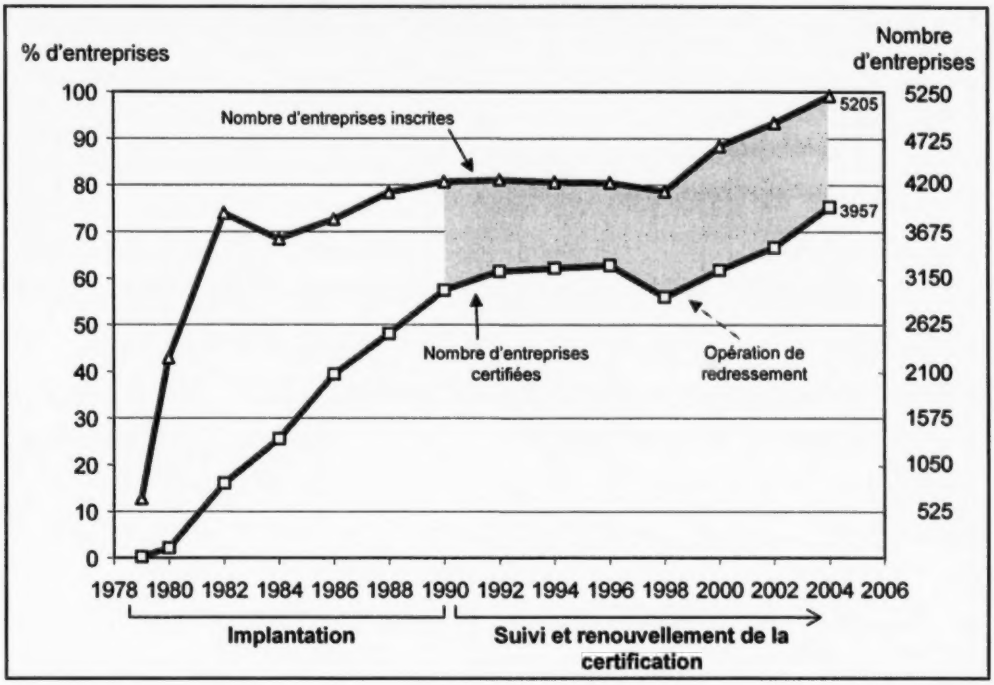
> Au cours des deux derniers exercices, le taux de certification a fléchi, et cela de façon plus marquée au cours de l'exercice 1997-1998. Une action ciblée de redressement auprès des entreprises de plus de 50 personnes qui omettent de s'inscrire auprès de l'Office a fait augmenter le pourcentage d'entreprises en évaluation [...] au cours des deux dernières années. Cette action a fait croître le nombre d'entreprises en précertification de plus de 5 %. Ceci a provoqué dans une même proportion un effet de baisse sur le pourcentage d'entreprises certifiées[64].

Étant donné la durée d'implantation des programmes de francisation, en moyenne 43 mois[65], le pourcentage de 71,2 % en 1998 ne pourra revenir au niveau antérieur, aux environs de 78 %, qu'après quelques années. En 2004, une partie du rattrapage semble faite puisque le pourcentage atteint 76 %. Il en est de même pour 2005, le pourcentage atteignant 81 %. Le graphique 12 montre que la diminution du nombre d'entreprises certifiées en 1998 semble un évènement particulier lié au dénombrement des entreprises et que le rythme de certification a retrouvé sa vitesse habituelle. Ainsi, la courbe qui représente le nombre d'entreprises inscrites et celles qui traitent du nombre d'entreprises certifiées sont presque parallèles de 1990 à 2004.

---

62. Office de la langue française, *Rapport annuel 1996-1997*, Québec, Les Publications du Québec, p. 20.
63. Voir les rapports annuels de 1994-1995 et de 1995-1996 de l'Inspecteur général des institutions financières.
64. Office de la langue française, *Rapport annuel 1997-1998*, Québec, Les Publications du Québec, p. 19.
65. Entreprises inscrites depuis 1993 seulement. Pierre Bouchard, « La langue du travail : une situation qui progresse, mais toujours teintée d'une certaine précarité », dans *Revue d'aménagement linguistique*, Montréal, Office de la langue française, hors série, automne 2002, p. 95.

Graphique 12
Nombre d'entreprises certifiées et nombre d'entreprises inscrites à l'Office québécois de la langue française, ensemble du Québec, 1979-2004*



*Voir les notes du graphique 5.

Par ailleurs, le sous-dénombrement des entreprises découvert en 1996-1997 et estimé à 1 000 signifie que le pourcentage de certification avant les années 97-98 a été surestimé puisque plusieurs entreprises, évidemment non certifiées, n'étaient pas inscrites. Les pourcentages d'entreprises certifiées sont encore surestimés aujourd'hui mais pour une autre raison. En effet, l'Office établit ces statistiques en traitant différemment les entreprises qui, ayant réduit leur taille, n'ont plus 50 employés et qui, de ce fait, ne doivent plus être inscrites. L'organisme conserve celles qui ont obtenu un certificat, mais exclut celles qui étaient en évaluation ou en application de programme. Cela a pour effet d'augmenter le pourcentage de certification. En 2004, le pourcentage d'entreprises certifiées passe de 76 % à 71,7 % lorsque les 790 entreprises qui ont moins de 50 personnes sont exclues des calculs.

L'évaluation de l'état de la certification des entreprises doit tenir compte non seulement du pourcentage actuel d'entreprises certifiées mais aussi du fait qu'il est impossible que ce pourcentage atteigne 100 %. Le maximum est inférieur à 100 % étant donné le taux de naissance et de mortalité des entreprises. Un sommet de 90 % a déjà été proposé parce qu'il y aurait 10 % de nou-

velles entreprises annuellement. Ce modèle pourrait être retenu si tous les arrivants étaient certifiés l'année qui suit leur inscription. Étant donné que la certification est un processus beaucoup plus lent, l'objectif à se fixer doit être plus modeste. Le maximum pourrait être fixé en tenant compte d'un délai plus raisonnable, soit cinq ans, durée que l'Office s'est d'ailleurs fixée comme objectif dans son rapport annuel 2000-2001 :

> Objectif 2.2 – Faire en sorte que les nouveaux programmes soumis à l'approbation de l'Office aient une durée maximale de 5 ans[66].

S'il y avait annuellement 10 % de nouvelles entreprises et qu'elles obtenaient toutes leur certificat dans un délai d'au plus 5 ans, le pourcentage maximum de certification serait de 84 %[67]. Et s'il était impossible pour certaines entreprises de satisfaire aux exigences actuelles de certification comme le laisse entendre l'Office dans son rapport annuel de 1999-2000, ce pronostic devrait être encore moins élevé :

> Le problème général de la plupart de ces entreprises (celles dont le programme de francisation est en cours depuis plus de dix ans : environ 3 %) découle de l'ouverture des marchés ; dans ce contexte, il serait sans doute opportun de redéfinir ce que l'on entend par « généralisation du français[68].

En somme, les statistiques actuellement diffusées par l'Office amènent à sous-estimer le travail passé et à venir puisque la certification est un processus récurrent. En effet, environ 50 % des entreprises de plus de 50 employés vivent moins de 10 ans, selon une étude du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, et elles sont remplacées par d'autres qui doivent à leur tour obtenir un certificat. La publication par l'Office de statistiques administratives plus élaborées rendrait compte de cet afflux continuel et permettrait de mieux définir le pourcentage maximum de certification.

La période d'implantation de la certification étant terminée, la performance de l'Office ne pourra pas être indéfiniment évaluée par la croissance du pourcentage d'entreprises certifiées, ce dernier s'approchant d'un maximum. L'efficacité du dénombrement des entreprises et de la certification des nouvelles entreprises devrait devenir un élément de plus en plus important de l'évaluation et de la justification des ressources humaines et financières de l'organisme. En outre, l'accroissement des échanges internationaux impose de nouvelles contraintes linguistiques aux entreprises québécoises et conduit à préciser ce que veut dire travailler en français dans un

---

66. Office de la langue française, *Rapport annuel 2000-2001*, Québec, Les Publications du Québec, p. 31.
67. Obtenu par simulation informatique. Le maximum dépend de plusieurs autres facteurs tels la durée de la période d'évaluation, les variations des taux de certification au cours des 5 années, les variations du taux de mortalité au cours des 5 années, et selon le statut, certifiée ou non, des entreprises. Les taux de certification observés (selon le fichier des entreprises en décembre 2004) pour chacune des années (1 année d'évaluation et 5 ans de programme) ont été utilisés, soit 29 %, 23 %, 10 %, 8 %, 8 % et 22 %. Le taux de mortalité des entreprises non certifiées est fixé à 3,5 % par année et à 2,3 % pour les entreprises certifiées.
68. Office de la langue française, *Rapport annuel 1999-2000*, Québec, Les Publications du Québec, p. 21.

tel contexte. L'adaptation des critères de certification à cet environnement en évolution demeurera un défi.

5. Conclusion et orientation du rapport

Comme nous l'avons constaté, les inégalités sociolinguistiques se sont atténuées depuis trente ans : à scolarité égale et à nombre d'années d'expérience égal, l'unilingue français reçoit le même salaire que l'unilingue anglais, et le bilingue français-anglais, le même salaire que le bilingue anglais-français. De la même manière, la part du contrôle francophone sur les entreprises s'est accrue de façon notable. En revanche, la progression relative des diplômés universitaires chez les francophones de langue maternelle n'atteint ni celle des anglophones, ni celle des allophones, et accuse ainsi un certain retard.

La généralisation de l'utilisation du français au travail ne s'est pas opérée en ce qui concerne les travailleurs allophones, notamment dans la région métropolitaine de Montréal. Selon les données de Statistique Canada, moins de la moitié des allophones (41 %) travaillent le plus souvent en français dans le secteur privé. Par ailleurs, chez la majorité des francophones qui travaillent dans les deux langues dans le secteur privé, l'anglais demeure encore la langue de convergence des communications.

Le choix de la langue publique des allophones est un élément fondamental de la concurrence des langues au Québec, les attentes à leur égard étant leur intégration à la communauté francophone. Une analyse statistique du Conseil montre que les immigrants d'influence latine travaillent surtout en français (72 %), mais que les effets de la francisation du Québec sont beaucoup moins marqués chez les immigrants d'influence non latine : il n'y a que 22 % d'entre eux qui travaillent surtout en français. La généralisation de l'usage du français au travail ne s'est donc pas accomplie en ce qui concerne la plus grande partie des travailleurs allophones.

Quant à la certification des entreprises, son impact est décevant à maints égards. Si, dans certains cas, des résultats tangibles de francisation des activités ont été obtenus, dans beaucoup d'autres cas, d'après les consultations, la certification n'a pas réussi à généraliser l'usage du français dans les activités et à tous les paliers de la hiérarchie. Si la certification a généralement contribué à mettre en place des conditions favorables à l'instauration d'un environnement de travail en français, elle n'a pas réussi à franciser les communications orales dans toutes les entreprises.

Les progrès marqués sont d'autant plus fragiles que la mobilité du parc industriel du Québec s'accentue : des entreprises sont fusionnées, d'autres sont rachetées, certaines ferment leurs portes (46 % des entreprises avaient disparu entre 1990 et 2003) et d'autres naissent (il y a eu 215 nouvelles inscriptions par année à l'Office durant la même période). Ce phénomène a comme conséquence qu'un nombre important d'entreprises reprend à zéro le processus de certification. Il en est de même pour les comités de francisation des entreprises qui doivent être formés à nouveau. Par contre, les comités existant actuellement, qui pourraient assurer une prise en charge de la francisation de l'entreprise, fonctionnent d'ailleurs peu ou mal dans la majorité des cas.

De nouveaux contextes ont émergé depuis une dizaine d'années et sont venus modifier la place de la langue dans les activités des entreprises. En effet, la langue a pris une importance cruciale et est devenue le principal outil des travailleurs : l'information et son traitement sont maintenant une ressource stratégique pour l'ensemble de la société et le nouveau centre de gravité du système socio-économique. Tous les marchés sont désormais liés à son utilisation. « Société de l'information » et « industrialisation de l'information », « primauté au travail intellectuel et aux emplois informationnels », « importance grandissante de l'écrit » et « accentuation de l'utilisation formelle de la langue » sont les mots clés qui caractérisent le monde actuel du travail. Pour travailler dans un tel contexte, la formation professionnelle de même que la maîtrise de la langue sont sans équivoque des enjeux économiques majeurs.

Cependant, de nombreux travailleurs n'ont pas atteint le niveau d'aptitudes requis pour assumer les fonctions de rédaction que leur poste exige. Un certain nombre d'études montrent la faiblesse en rédaction d'une large proportion des travailleurs occidentaux et même, une incapacité à maîtriser la langue. Selon des experts qui ont examiné la situation de Montréal, la formation de la main-d'œuvre est le facteur déterminant de compétitivité pour une grande ville industrielle, et Montréal arrive au dernier rang des douze villes recensées pour le pourcentage de la population détenant un diplôme de premier cycle, et à l'avant-dernier rang pour la proportion de détenteurs de maîtrise et de doctorat.

Nous avons vu que l'augmentation des compétences moyennes de la population est rentable tant pour l'entreprise que pour la collectivité, et qu'il est urgent de développer une main-d'œuvre plus scolarisée, qui maîtrise le français, qui aura notamment assimilé le vocabulaire technique français d'un domaine d'expertise et qui saura s'en servir adéquatement, particulièrement en rédaction technique. Les consultations sont venues confirmer que le besoin de formation était tel qu'il devient prioritaire d'y répondre, et qu'on peut attendre plus de résultats positifs de la formation qu'en renforçant le processus de francisation lui-même.

Pour toutes ces raisons, nous avons orienté le rapport de recherche vers deux grands axes d'intervention en francisation des milieux de travail :

- La mise en œuvre des stratégies de francisation complémentaires à la certification des entreprises.
- L'insistance sur la formation linguistique qualifiante de la main-d'œuvre et sur la formation linguistique préalable.

Tout en maintenant la certification des entreprises, nous encourageons la mise en œuvre de moyens supplémentaires de généralisation de l'usage du français dans les milieux de travail. Par exemple, la prise en compte de l'usage du français et de la gestion des langues dans la planification stratégique de l'entreprise ; l'adhésion à un mouvement qui favorise la performance sur le plan linguistique, comme le Mouvement québécois de la qualité pourrait le faire ; la prise en charge de la francisation par les entreprises et les travailleurs comme une responsabilité sociale qui incombe à tous les acteurs du monde du travail ; la stimulation des comités de francisation afin de les rendre plus efficaces ; enfin, la vigilance en ce qui concerne la création de postes bilingues. Comme outil indispensable pour gérer les actions concertées de francisation des milieux de travail, l'importance de la responsabilisation des partenaires est également présentée au chapitre 2 de ce rapport de recherche.

En aval de la francisation des entreprises, un renforcement de la compétence linguistique des travailleurs et, en amont, celui de la formation des futurs travailleurs s'imposent. La formation de la main-d'œuvre est un sujet d'envergure dont nous n'avons abordé que quelques thèmes reliés à la formation linguistique : la formation directe sur les lieux de travail et son financement par le Fonds national de formation de la main-d'œuvre ; la formation qualifiante des professionnels en exercice, qui constituent 8 % de la main-d'œuvre active du Québec, notamment celle des communicateurs des médias dont l'influence sur les comportements langagiers est grande. Les anglophones doivent recevoir une formation plus rigoureuse en français, ce qui leur permettrait de mieux s'adapter au monde du travail en français au Québec. Nous faisons également la distinction entre formation de base, celle offerte aux nouveaux arrivants non francophones et aux analphabètes, par exemple, et formation qualifiante, qui recouvre la maîtrise de l'écrit, les mises à jour professionnelles dont le perfectionnement en français, particulièrement chez les titulaires de métiers d'écriture. Ces thèmes sont traités dans le troisième chapitre.

La formation linguistique préparatoire au travail en français devra d'abord s'opérer auprès des immigrants non francophones qui n'ont pas du français une connaissance suffisante pour être performants au travail ou se maintenir en emploi ; puis auprès des jeunes qui doivent maîtriser la langue technique, ce qui constitue une carte maîtresse pour la francisation des milieux de travail. Pour que les jeunes, qui feront partie demain du contingent des nouveaux travailleurs, puissent s'insérer aisément dans le travail informationnel, une plus grande maîtrise du français est requise. La formation des maîtres fait aussi partie de nos préoccupations : elle est à la source d'une meilleure formation linguistique des futurs travailleurs. Ce sont là les thèmes traités dans le quatrième chapitre.

Pour appuyer et consolider ces efforts, le rôle de l'État est de rester exemplaire à tous les niveaux de son administration : c'est là une modalité incontournable de la francisation des milieux de travail. L'exemple de l'État, sa position sans ambiguïté sur l'usage du français dans son administration et la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration sont examinés au chapitre 5.

Afin de créer la synergie indispensable pour faire progresser le dossier de la francisation des milieux de travail, un troisième aspect est développé au chapitre 6, en soutien à la formation et à la francisation des entreprises : le développement et la consolidation d'outils de travail et d'apprentissage, qui réfèrent notamment aux démarches de francisation des termes, des logiciels, des manuels et des équipements.

CHAPITRE 2 : FRANCISATION DES ENTREPRISES

1. INTRODUCTION

La certification des entreprises a commencé dans les années 80, dans une conjoncture alors favorable à la réussite de ce projet : une convergence d'intérêts entre l'État, les entreprises et les syndicats étayait leur motivation. Même si beaucoup d'efforts ont été consentis depuis plus de vingt ans en francisation des entreprises de 50 employés et plus, les résultats d'ensemble demeurent décevants, entre autres pour la raison suivante : l'obtention d'un certificat de francisation ne garantit pas que l'usage du français est généralisé dans l'entreprise, surtout dans les communications orales entre collègues, avec les supérieurs ou avec les subalternes. Elle ne constitue donc qu'un indice de la francisation de base d'une entreprise puisqu'elle n'assure pas que tous les progrès qui doivent être faits au chapitre de la langue seront faits.

Des phénomènes récents viennent aggraver cette situation. En effet, la conjoncture de départ n'est plus la même aujourd'hui : la mondialisation du commerce et des affaires a modifié les enjeux de la concurrence des entreprises ; l'introduction des technologies de l'information et l'internationalisation des échanges sont venues modifier la concurrence des langues ; l'avènement de l'économie du savoir a transformé la place de la langue au travail. Bref, la situation de la langue dans les entreprises est l'objet d'enjeux complètement différents de ceux d'il y a vingt-cinq ans. Des efforts devront être faits pour conjuguer l'essor économique et la protection d'une valeur économique et culturelle pour le Québec : la langue française. Les deux éléments restent des cibles à atteindre simultanément. La façon de relever ce défi repose plutôt sur une stimulation de la responsabilité des acteurs que sur un renforcement de la législation ou des règlements.

En revanche, chez les entreprises qui ont réussi la francisation de toutes leurs activités, l'usage du français qui, au départ, semblait constituer une contrainte, s'est transformé en atout, en plus-value selon les associations patronales. La certification est entrée dans les mœurs des entrepreneurs et le Québec a tout intérêt à maintenir le cap, notamment en ce qui regarde l'obligation légale de certifier.

Dans ce chapitre, nous aborderons la problématique de la certification des entreprises de 50 employés et plus et de ses limites, de la francisation des entreprises de plus petite taille, ainsi que du rôle des comités de francisation.

2. Les entreprises de 50 employés et plus

Introduction

« L'Office québécois de la langue française a pour mandat de "veiller à l'application de la loi et, plus précisément, de veiller à ce que le français devienne, le plus tôt possible, la langue des communications, du travail, du commerce et des affaires, dans l'administration et dans les entreprises[69]" ». Étant donné ce mandat, « l'Office doit voir à ce que, dans les entreprises inscrites [entreprises de 50 employés ou plus], on ait la possibilité de travailler en français. S'il évalue que cette condition est remplie, il délivre à l'entreprise visée un certificat de francisation[70]. »

Observations et commentaires lors des consultations

L'esprit du programme de francisation était d'apporter les correctifs nécessaires relativement à l'un ou l'autre des éléments de l'article 141 de la Charte de la langue française, qu'il s'agisse de la connaissance du français chez les personnels d'entreprise, de l'utilisation du français au travail dans les communications internes, dans les documents de l'entreprise, dans les communications avec les fournisseurs, la clientèle et le public, dans la publicité, etc.[71] Les objectifs du programme n'ont été que partiellement atteints et de façon inégale : tous s'entendent sur ce diagnostic, tel que mis en valeur dans le chapitre I du présent document, sous la rubrique *Les nouveaux contextes des années 2000.*

Si la certification est devenue une culture, une sorte d'habitude si l'on peut dire, qui s'est bien enracinée chez les entrepreneurs, elle n'est toutefois pas perçue par tous de la même manière. C'est ce qu'attestent plusieurs des intervenants. Chez les uns, il y a ceux qui font un travail soutenu, admirable. Parmi les autres, se retrouvent ceux pour qui la certification n'est qu'une obligation légale à laquelle doivent se conformer les directions d'entreprise en tant que personnes morales, sans plus : ils font en général une application minimale de l'article 141 de la Charte. Une fois obtenu leur certificat de francisation, ils semblent considérer que la question est réglée, que le processus est terminé, ce qui est pourtant loin d'être le cas puisqu'ils doivent s'assurer que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de leur organisation.

---

69. Conseil de la langue française (1995), *Indicateurs de la langue du travail. Version 1994.*, Québec. p.76.
70. Bouchard, Pierre (2002), « La langue du travail : une situation qui progresse mais toujours teintée d'une certaine précarité », dans *Revue d'aménagement linguistique,* Montréal, Office de la langue française, hors série, automne 2002, p.91.
71. Ministère de la Culture et des Communications (1996), *Rapport du comité interministériel sur la situation de la langue française,* p.79-80.

Par ailleurs, il y a aussi ceux qui résistent au processus de francisation, qui font traîner les choses et demandent à plusieurs reprises des prolongations de délai, qui sont fort conscients qu'ils ne feront pas l'objet de représailles, la loi ne comportant pas d'obligation de résultat.

Or, les centrales syndicales, presque à l'unanimité, dénoncent le fait qu'il n'y ait pas, précisément, « d'obligation de résultat ». En effet, l'inscription au processus est obligatoire mais non l'obtention du certificat en bout de piste, pas plus que des délais ne sont prescrits. « On ne trouve dans le texte de loi aucun article qui impose à une entreprise de posséder, pour une date déterminée, un certificat de francisation ; celui-ci a plutôt pour fonction de confirmer qu'une entreprise se conforme au processus de francisation prescrit par la loi[72]. » Rappelons toutefois que les entreprises doivent détenir un certificat de francisation pour conclure un contrat avec le gouvernement du Québec, conformément à la politique sur les marchés publics du Secrétariat du Conseil du trésor.

Ces constats incitent les intervenants aux audiences à recommander une plus grande vigilance à l'égard de la francisation des entreprises. Ce qu'il faut éviter à tout prix, disent-ils, c'est que l'informatisation entraîne un recul de la francisation : « l'arrivée constante de nouveaux logiciels et de nouvelles procédures techniques pose des défis sérieux à la francisation des milieux de travail[73]. » De plus, la fragilité géolinguistique du Québec reste une donnée importante qui nous incite à rester vigilants, non seulement du fait que les nouvelles technologies de l'information et des technologies de pointe en anglais s'insinuent de plus en plus fortement dans les milieux de travail, notamment chez les entreprises qui ont un rayonnement international, mais aussi « lors d'un changement structurel de l'entreprise à la suite d'une vente, d'une fusion ou de l'acquisition d'une nouvelle entreprise. [...] Comment [alors] assurer la pérennité de la francisation[74] ? ».

Une suggestion a été faite à l'effet de mener des campagnes d'information auprès des quelque 80 organisations internationales[75] qui sont présentes au Québec, afin de leur faire mieux connaître la politique québécoise sur l'usage du français au travail. D'autres actions complémentaires sont possibles, comme nous le verrons sous la rubrique des actions concertées.

---

72. Office québécois de la langue française, *Charte de la langue française et règlements d'application, avec notes explicatives et jurisprudence,* édition d'octobre 2002.
73. Centrale des syndicats du Québec (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.11.
74. *Id.,* p.12.
75. Le ministère des Relations internationales propose de faire cette campagne, conjointement avec l'OQLF.

Les limites de la certification

L'état de la certification des entreprises se présente comme suit au 31 mars 2004 : sur 5 205 entreprises, 76 % sont certifiées, 9,1 % sont à l'étape de l'application de programme et 14,9 % sont en évaluation par l'Office[76] (entreprises inscrites à l'Office, mais sans programme approuvé ou sans certificat de francisation délivré). Il y a encore une centaine d'entreprises qui, bien qu'inscrites depuis plus de dix ans, n'ont toujours pas de certificat. En mars 2005, 81 % étaient certifiées.

Ces faits se trouvent corroborés par l'analyse suivante : « Le *Rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française* a montré en 1996 que le processus de certification mis de l'avant par la Charte de la langue française avait tendance à plafonner [...]. La situation ne s'est pas améliorée depuis : au contraire, elle s'est quelque peu détériorée pour ensuite presque se stabiliser, du moins depuis 1997 [...][77]. »

> Cette situation s'explique de différentes façons, mais elle repose pour une bonne part sur une transformation profonde du tissu industriel (faillites, fusions, etc.) et sur une conjoncture économique favorable à la création de nouvelles entreprises qui, au fil des ans, affectent à la hausse le nombre d'entreprises nouvellement inscrites dans le processus de francisation [...] et, conséquemment, relativise le nombre d'entreprises certifiées au cours de l'exercice[78].

Pierre Bouchard, de l'Office québécois de la langue française, ajoute que la démocratisation de l'informatique a eu un impact sur la certification en ce sens qu'un certain nombre d'entreprises n'ont pas encore francisé leur parc informatique[79].

La francisation est en effet tributaire d'une série de variables sur lesquelles l'Office a peu de contrôle : mondialisation de l'économie, recours aux technologies de pointe, internationalisation du travail hautement qualifié et pénétration des technologies de l'information à grande échelle, souvent en anglais. De plus, nous avons remarqué que

A) Les entreprises à fort taux d'utilisation de la technologie ont tendance à se franciser moins rapidement que celles qui en font une utilisation moyenne ou faible. Celles qui sont vouées à l'exportation ou encore qui exercent leurs activités en sous-traitance d'entreprises américaines font face à des difficultés supplémentaires devant les exigences de leurs clients ou de leurs fournisseurs. « Enfin, on observe que des entreprises ne réalisent pas pleinement le processus de francisation parce qu'elles sont tributaires des technologies de l'information qui assurent le

76. Office québécois de la langue française, *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, p.19.
77. Bouchard, P. (2002), *op.cit.* p.93-94.
78. *Loc. cit.*
79. *Id.*, p.95.

contrôle de la gestion des stocks ou de la gestion des ventes à distance, de la réalisation des transactions financières à partir ou vers d'autres pays (c'est le cas du secteur financier)[80]. »

Tableau 12
Nombre et pourcentage des entreprises selon les étapes de certification, ensemble du Québec, 1991-2003

ANNÉE	EN ÉVALUATION	EN APPLICATION DE PROGRAMME	CERTIFIÉES	TOTAL (N)
1991	10,5	16,0	73,5	4 268
1992	9,5	14,7	75,8	4 259
1993	9,4	15,1	75,5	4 308
1994	8,6	14,3	77,1	4 234
1995	9,1	12,8	78,2	4 298
1996	8,8	13,2	78,0	4 226
1997	9,6	13,8	76,6	4 068
1998	16,2	12,6	71,2	4 128
1999	16,9	11,5	71,6	4 339
2000	19,9	10,2	69,9	4 638
2001	19,0	8,8	72,2	4 795
2002	20,6	8,0	71,4	4 902
2003	20,3	6,9	72,8	5 086
2004	14,9	9,1	76,0	5 205

Source : Office québécois de la langue française, *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, p. 20.

B) La francisation des entreprises est aussi dépendante de la volonté des utilisateurs de ces technologies de travailler en français. Selon l'étude de C. Chénard et N. van Schendel[81], dans laquelle on interrogeait des travailleurs et des gestionnaires sur la « perception » qu'ils avaient de travailler en français, l'utilisation de logiciels anglais pour la réalisation de tâches en français ne semblent pas leur poser de problèmes particuliers ! Rappelons qu'il n'y a pas si longtemps, l'informatique se faisait uniquement en anglais et que quantité d'usagers en ont pris l'habitude et ne voient pas d'inconvénient à continuer ainsi. Ils ont par conséquent du mal à adopter les versions françaises.

80. Fernand Daoust, « La francisation des entreprises », dans *L'Action nationale*, vol. XCII, n° 6, juin 2002, p.74, cité par la Centrale des syndicats du Québec (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.12.

81. Claire Chénard et Nicolas van Schendel (2002), *Travailler en français au Québec : les perceptions de travailleurs et de gestionnaires*, Montréal, Office de la langue française, coll. « Notes de recherche », cité dans P. Bouchard (2002), *op.cit.*, p.96.

C) L'état de la francisation dans les entreprises est déclaratoire. En effet, la généralisation de l'utilisation du français est attestée par l'entreprise elle-même, bien que l'Office dispose d'un moyen d'intervention que lui confère l'article 174 de la Charte pour vérifier la véracité des affirmations. Néanmoins, il est difficile de vérifier l'usage oral d'une langue. Selon le témoignage d'un conseiller en francisation : « Les approches les plus diplomates ou les meilleurs arguments qui soient ne parviennent pas toujours à atténuer les résistances, ni à rompre les "barrières psychologiques" en matière de francisation. Les limites de l'intervention sont souvent rapidement atteintes : "Nos moyens à nous [...] sont limités [...], dès que l'on ferme la porte [de l'entreprise, ça devient surtout] une question de liberté de choix"[82]. »

Pourtant, plusieurs études conduisent à conclure que la francisation des entreprises satisfait directement aux intérêts des entrepreneurs. Les travailleurs, majoritairement francophones, sont plus performants s'ils travaillent dans leur langue ; les associations patronales invoquent des raisons de sécurité pour traduire en français un certain nombre de consignes techniques ; la clientèle, majoritairement francophone là aussi, demande à être servie en français. Il y a peu d'études sur l'impact de l'usage du français sur le consommateur. Cependant, les agences de publicité se sont rendues à l'évidence : une publicité conçue et réalisée dans la langue du client à énormément plus de chances de produire l'effet escompté qu'une publicité empruntée et traduite. La performance des entreprises semble donc liée étroitement à la langue des travailleurs qui la composent et à la langue des clients qui sont servis par elles.

Tous les facteurs mentionnés peuvent à tout moment faire régresser l'utilisation du français : « les gains du français obtenus dans le cadre du processus de certification actuel sont fragiles et peuvent facilement basculer [...] », dit P. Bouchard[83]. Il ressort que la certification des entreprises a un impact limité.

> Tous en sont arrivés à la conclusion que « certification » et « utilisation du français » ne sont pas équivalents, que la certification d'une entreprise ne signifie pas nécessairement que le personnel de cette entreprise utilise effectivement le français au travail. Tout au plus, la certification « est un préalable à un fonctionnement en français, à la vie en français »[84].

82. Nicolas van Schendel (2002), *Travailler en français au Québec: les perceptions de conseillers en francisation*, Office de la langue française, p.34.
83. P. Bouchard (2002), *op.cit.*, p.96.
84. *Loc. cit.*

Étant donné que la certification des entreprises n'est pas la solution universelle à la francisation et qu'elle n'en constitue qu'un indice, étant donné aussi qu'il y a encore des progrès à faire, notamment dans les échanges oraux, il est impératif de trouver des stratégies complémentaires qui viendront compléter, voire consolider la francisation des entreprises. Il est impérieux d'opérer un virage vers la prise en charge par les entrepreneurs et les travailleurs de la francisation et vers l'adhésion à un mouvement qui prône la qualité dans la performance au sein de laquelle la langue est prise en compte.

La certification ou l'impossibilité d'atteindre une certification à 100 %

Les indicateurs de performance de l'OQLF devraient tenir compte non seulement du pourcentage d'entreprises certifiées mais également de la qualité du dénombrement des entreprises et de la durée du processus de certification.

En effet, à partir des années 90, le pourcentage d'entreprises certifiées se situe entre 70 % et 78 %, pourcentage qui ne pourra jamais atteindre 100 % : des entreprises déjà certifiées disparaissent et sont remplacées par de nouvelles qui doivent suivre les étapes de certification. Chaque année, un certain nombre de nouvelles entreprises se créent, d'autres, déjà existantes, atteignent le seuil de 50 employés et doivent s'inscrire à l'Office. Par contre, des entreprises inscrites disparaissent tandis que d'autres passent sous le seuil des 50 employés, ce qui entraîne une réduction du nombre d'entreprises inscrites. Certaines d'entre elles disparaissent après avoir obtenu un certificat de francisation alors que d'autres sont encore à ce moment-là en évaluation ou en implantation d'un programme de certification.

Ces mouvements sont importants : en 1991, 4 268 entreprises étaient inscrites à l'Office, mais en 2004, 1 955 d'entre elles avaient disparu, c'est-à-dire que 46 % de celles qui étaient présentes en 1991 n'existaient plus 13 ans plus tard – selon le fichier des entreprises de l'Office en 2004 et l'analyse que P. Béland en a faite. De ce nombre, 940 étaient certifiées. Ce taux de disparition peut sembler élevé, mais une étude réalisée par le ministère du Développement économique et régional et de la Recherche montre qu'il serait en réalité encore plus fort[85] que nous le pensions. Selon cette étude, le taux de disparition après 10 ans serait de 62 % parmi les entreprises de 50 à 99 employés, et de 44 % parmi celles de 500 employés ou plus.

85. Mélançon et Alarie (2001), *Taux de survie des entreprises au Québec et taux de passage*, ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, Québec, p.25.

En revanche, au cours de la même période, il y a eu 3 009 nouvelles inscriptions, soit 215 en moyenne par année. Le nombre de celles-ci pourrait être supérieur puisque nous ne pouvons tenir compte d'un certain nombre d'entreprises, celles qui se sont inscrites après 1991 mais qui sont mortes avant 2004. Par contre, certaines nouvelles inscriptions peuvent en pratique être d'anciennes entreprises inscrites sous un autre nom.

Ces statistiques montrent bien que la certification est un processus récurrent largement dépendant du taux de création et de disparition des entreprises. Il y aura toujours de nouvelles entreprises à certifier qui remplaceront des certifiées qui ont cessé leurs activités. Malgré l'imprécision des données sur les entreprises, cette courte analyse démontre que les statistiques présentées dans les rapports annuels de l'Office sous-estiment le travail que l'organisme doit réaliser.

L'évaluation de l'état de la certification des entreprises doit tenir compte non seulement du pourcentage actuel d'entreprises certifiées mais aussi du fait qu'il est impossible que ce pourcentage atteigne 100 %, étant donné les taux de naissance et de disparition. Un maximum de 90 % a déjà été proposé par l'Office dans ses derniers rapports annuels de gestion, le motif étant que le nombre de nouvelles entreprises chaque année représenterait 10 %. Ce modèle pourrait être retenu si la totalité des entreprises étaient certifiées l'année qui suit leur inscription. Mais la certification est un processus beaucoup plus lent que cela : la durée d'implantation des programmes de francisation est en moyenne de 43 mois. L'objectif maximum à atteindre devrait donc être plus faible que 90 % à cause du taux de disparition et de création des entreprises et du temps nécessaire à l'obtention d'un certificat de francisation. La publication par l'Office de statistiques administratives plus élaborées rendrait compte de cet afflux continuel et permettrait de mieux définir le pourcentage maximum de certification.

Les actions concertées

Dans cette conjoncture se dégagent les pistes de travail suivantes : l'obligation légale de certification des grandes entreprises devrait être maintenue, d'une part, tandis que l'objectif de francisation des entreprises gagnerait à être enrichi et, en ce sens, réorienté vers une plus grande prise en charge de la francisation par les entrepreneurs et les travailleurs.

À cette fin, les directions d'entreprises de 50 employés et plus devraient inclure dans leur planification stratégique, et dans leur politique de gestion des langues (pour celles qui ont des activités à l'extérieur du Québec), la mise en priorité de l'usage du français, de la formation en français et de la gestion des langues. L'actuel rapport triennal, auquel sont assujetties les entreprises – la seule vérification à laquelle elles sont soumises légalement – devrait rendre compte de l'état d'avancement du dossier du français dans la planification stratégique. Ce serait là une imputabilité qui aurait aussi la vertu d'alléger les processus et de reconnaître la prise en charge qui a été faite par l'entrepreneur et ses employés.

Dans le but d'inciter les entrepreneurs à adhérer volontairement à un groupe d'entreprises qui font la promotion de la qualité dans tous les aspects de leur vie, y compris la langue française, une demande expresse pourrait être adressée au Mouvement québécois de la qualité à l'effet d'introduire dans ses mandats et son organisation, de même que dans l'instrument de mesure appelé le Qualimètre, une dimension « performance en français » et « gestion des langues ». On verra ci-après de quoi il s'agit quand nous évoquons ce mouvement.

Le Mouvement québécois de la qualité : un guichet unique en matière de qualité au Québec

Le Mouvement québécois de la qualité est un organisme à buts non lucratifs dont le rôle premier est d'appuyer les organisations québécoises dans leurs démarches d'amélioration de la gestion de la qualité de façon à ce qu'elles puissent faire face à la concurrence sur le marché local aussi bien que sur les marchés national et international[86]. Le Mouvement est un centre de référence stratégique en matière de qualité au Québec.

Sa compétence repose sur une vision intégrale de la gestion de la qualité telle que décrite dans le Qualimètre, le référentiel en matière de qualité au Québec. Les catégories ou sections du Qualimètre couvrent la gestion complète d'une entreprise et permettent de créer un éventail de produits et de services qui contribuent à orienter le développement des organisations par l'amélioration continue de leurs performances.

Le Mouvement a pour mission de « promouvoir et rendre accessibles aux organisations les meilleures pratiques d'affaires pour accroître leur performance et leur compétitivité ».

86. Information recueillie sur le site Web du Mouvement québécois de la qualité, interrogé le 16 avril 2004, et aussi dans Mouvement québécois de la qualité (2002), *Le QUALImètre, le système de mesure de la Performance des organisations*,. adresses URL : < www.qualite.qc.ca > ; < www.outilsqualite.com > ; < www.outilspva.com >.

Ses rôles consistent à

- Favoriser l'information et le développement professionnel des membres.
- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité et en assurer le développement pour augmenter la compétitivité des organisations du Québec.
- Développer un éventail de produits et de services qui contribuent à orienter le développement des organisations du Québec par l'amélioration continue de leur performance.
- Développer dans les organisations du Québec une culture de la mesure entre autres par un système évolutif de classe internationale, le Qualimètre.
- Assurer une vigie technologique et informationnelle.

En devenant membre du Mouvement, une entreprise a accès à une gamme de produits et de services des plus complets et innovateurs, comme des programmes de formation (ISO 9001, par exemple). De plus, lors de l'adhésion, le participant reçoit un certificat attestant l'engagement de son organisation envers l'avancement de la qualité, et un sceau applicable sur sa papeterie ou ses dépliants publicitaires.

Le Mouvement québécois de la qualité compte dans ses rangs des organisations qui sont des chefs de file de la qualité dans leur champ d'activité et qui apportent une contribution importante au développement financier et institutionnel du Mouvement, ainsi qu'à son rayonnement dans tous les secteurs d'activités économiques du Québec. On trouve, en effet, au conseil d'administration, des représentants de compagnies aussi connues que prestigieuses, comme la Banque Nationale, Bell Canada, Bombardier Aéronautique, Groupe CGI, Cascades, Gaz Métro, Hydro-Québec, Léger Marketing, Alcoa, Université de Sherbrooke, Société canadienne des postes, etc. Le ministère du Développement économique et régional (MDER) appuie d'ailleurs financièrement cette organisation.

Une rencontre de 2004 entre des chercheurs du Conseil à la directrice générale du Mouvement nous a renseignés sur les possibilités qu'un organisme tel que celui-ci puisse prendre en compte la dimension linguistique dans la « qualité totale » d'une entreprise. Si une demande expresse lui était acheminée par le gouvernement du Québec, le conseil d'administration serait disposé à envisager d'introduire dans les préoccupations de l'organisation, de même que dans l'instrument de mesure, une dimension « performance linguistique ».

3. Les petites entreprises (de moins de 50 employés)

Introduction

Dans son document de consultation, le Conseil proposait d'élargir l'action de l'OQLF aux entreprises de plus petite taille, soit de 10 à 49 personnes. La proposition mentionnait que la certification de l'OQLF pourrait prendre la forme d'un « sceau de qualité de langue », dont l'obtention serait volontaire.

Seules les entreprises de plus de 50 employés sont tenues par la loi de s'inscrire au processus de certification. Même si elles ne sont pas assujetties à cette règle, les petites entreprises doivent respecter un certain nombre de dispositions générales qui s'appliquent à toutes les entreprises en ce qui a trait à l'utilisation du français comme langue du travail et langue du commerce et des affaires. Toutefois, en vertu de l'article 151 de la Charte, l'Office peut d'ailleurs exiger qu''une petite entreprise (employant moins de cinquante personnes) procède à l'analyse de sa situation linguistique, à l'élaboration et à l'application d'un programme de francisation, si nécessaire.

Selon le rapport Grant (1996), le nombre d'entreprises employant entre 10 et 49 personnes au Québec est évalué à plus de 20 000. Cinquante pour cent sont situées dans la région de Montréal et plus de 450 000 personnes y travaillent, regroupant une forte proportion de nouveaux arrivants[87]. Selon les données de la Commission des partenaires du marché du travail[88], « les entreprises de 100 employés et plus emploient un tiers (1,1165 m) des travailleurs au Québec. Le second tiers (1,0264 m) travaille dans les entreprises de 20 à 99 employés et le dernier tiers (0,975 m), pour les entreprises de moins de 20 employés. »

87. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.5.
88. *Loc. cit.*

Des interventions de l'Office

À l'Office québécois de la langue française, « Plusieurs projets ont été mis en place au cours des dernières années incluant des projets d'intervention, de recherche et de soutien financier, afin d'inciter les petites et les moyennes entreprises à respecter les dispositions de la Charte[89]. »

> [Ces projets] ont eu des retombées intéressantes mais relativement limitées compte tenu du peu de ressources qui ont pu leur être allouées. [...] Il demeure important de sensibiliser et d'informer les entreprises des dispositions de la Charte, y compris celles qui s'appliqueront lorsque ces entreprises auront atteint le seuil de 50 employés. À cet égard, l'IGIF pourrait certainement jouer un rôle auprès des entreprises qui s'inscrivent[90].

Dans son *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, l'Office présente une brève vue d'ensemble de résultats d'enquêtes sur la situation du français au sein des petites et moyennes entreprises. Selon ces résultats,

- bien que le français soit la principale langue de travail d'un peu plus de trois informateurs sur quatre au sein des petites et moyennes entreprises montréalaises, les informateurs allophones ont tendance à utiliser l'anglais avec un interlocuteur anglophone ;
- 51 % des petites entreprises (10 à 49 personnes) et 58 % des moyennes entreprises (50 à 99 personnes) n'avaient pu, au moment de l'enquête, mettre à la disposition de leurs employés des logiciels uniquement en français ou en français et en anglais ;
- seulement 69 % des travailleurs des petites entreprises et 67 % des travailleurs des moyennes entreprises utilisaient des produits informatiques en français[91].

Auparavant, l'OQLF avait conduit un projet pilote d'intervention auprès d'entreprises de petite taille (26-49)[92]. Le but principal était de procéder à l'analyse de la situation linguistique (selon un certain nombre d'éléments de l'article 141 de la Charte) de celles qui ne satisfont pas aux exigences de la Charte, de repérer et d'intervenir auprès de celles qui ont une influence sur la francisation d'autres entreprises, de proposer des améliorations, etc.

---

89. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.13-14.
90. *Loc. cit.*
91. Office québécois de la langue française (2003), *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, p.48-50, cité dans le mémoire du Parti Québécois (2004), p.15-16.
92. Office de la langue française (2001), *Bilan du projet pilote d'intervention auprès des entreprises de 26-49 personnes de secteurs choisis* (secteurs de l'automobile, des technologies de l'information, des produits électriques et de l'aéronautique de la région de Montréal).

En bout de piste, l'OQLF arrive à certains constats : premièrement, dans les petites entreprises manufacturières, des gestionnaires n'ont pas une connaissance fonctionnelle du français ; deuxièmement, dans 21 % des petites entreprises manufacturières de la région de Montréal, il n'y a aucune exigence linguistique à l'embauche ; troisièmement, le secteur de l'automobile est le plus problématique parmi ceux qui ont été étudiés (50 % des entreprises ont des correctifs à apporter) ; quatrièmement, les difficultés relatives au français langue des communications internes se retrouvent dans les secteurs de l'automobile et de l'aéronautique ; cinquièmement, les difficultés relatives à l'affichage public et à la publicité commerciale sont surtout concentrées dans le secteur des produits électriques ; sixièmement, la langue de l'informatique est l'élément le plus souvent non conforme (dans 96 % des entreprises non conformes), l'utilisation du français dans le domaine des technologies de l'information étant, sans contredit, l'élément le plus difficile à franciser.

Constatant que les « résultats ne sont pas à la mesure des efforts consentis à la réalisation de ces projets d'intervention[93] » l'Office projette de ne pas reconduire ce projet d'intervention, mais plutôt de proposer des mesures incitatives comme celles du *Programme de subvention pour la francisation des TI dans les PME*, en conduisant notamment une campagne d'information auprès des dirigeants d'entreprise de 26-49 personnes relativement à ces questions.

Observations et commentaires lors des consultations

Les milieux d'affaires s'opposent à ce que le processus de francisation soit étendu aux moyennes entreprises. Les motifs invoqués sont les suivants : démarche trop contraignante, coûteuse en énergie, démesurée. Même Investissement Québec a de fortes réserves à l'égard de cette proposition :

> Le projet d'élargir la loi aux moyennes entreprises (entre 10 et 49 employés) ne vient pas faciliter le recrutement de nouvelles entreprises car la majorité des projets que [nos services] « démarchent » comptent moins de 50 employés au stade de démarrage au Québec. [...] De plus, ce projet viendra donner un argument supplémentaire à nos compétiteurs ontariens car déjà ils découragent les entreprises à regarder le Québec [en] leur précisant qu'elles devront œuvrer en français[94].

93. Office de la langue française (2001), *Bilan du projet pilote d'intervention auprès des entreprises de 26-49 personnes de secteurs choisis*, p.19.
94. Investissement Québec (2003), *Document d'intervention d'Investissement Québec devant le Conseil supérieur de la langue française*, p.6.

Pour une communauté ethnoculturelle et un mouvement national anglophone, étendre la certification risque de pénaliser les minorités linguistiques, d'augmenter les obstacles fiscaux et administratifs, d'empiéter sur les droits fondamentaux de liberté d'expression et, enfin, de nécessiter des ressources – comme celles de l'OQLF – qui ne seraient pas disponibles.

En revanche, les mouvements nationaux francophones et les milieux syndicaux sont généralement favorables à cette proposition : « Franciser les moyennes entreprises est essentiel si l'on veut que le français devienne la langue normale et habituelle du travail[95]. » Dans un mémoire présenté aux États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française en 2001, le Parti Québécois recommandait d'ailleurs au gouvernement du Québec « d'étendre formellement aux entreprises de 26 à 49 employés l'obligation légale d'obtenir un certificat de francisation. [...] Cette recommandation conserve son actualité et sa pertinence[96]. » Selon la CSN, « La francisation des petites et moyennes entreprises [PME] doit [...] être identifiée comme une des grandes priorités d'action. À l'heure de la mondialisation et de l'utilisation massive des nouvelles technologies, ce n'est surtout pas le moment d'assouplir les règles. Au contraire, il nous faut redoubler d'efforts non seulement pour maintenir, mais pour faire avancer l'usage du français dans les milieux de travail[97]. »

> Les travailleuses et travailleurs immigrants qui arrivent sur le marché du travail reçoivent [...] souvent un contre-message : au MRCI, on leur dit que le Québec vit en français et quand ils arrivent au travail, c'est en anglais que ça se passe. Or, il est essentiel que l'école, l'administration publique et le milieu de travail livrent le même message[98].

Consciente qu'une telle recommandation serait mal accueillie par les entrepreneurs, la FTQ avance pour sa part quelques solutions, dont un recours plus fréquent à l'article 151 de la Charte de la langue française. « Cette catégorie d'entreprises échappe depuis toujours aux obligations de francisation à l'exception d'un pouvoir teinté de réserves et très rarement utilisé qui est conféré à l'Office par l'article 151 de la Charte[99]. »

> À cet égard, la FTQ demande depuis près de vingt ans que les entreprises employant de vingt-cinq à quarante-neuf personnes fournissent à l'Office, à tous les trois ans, une analyse de leur situation linguistique portant sur quelques-uns des éléments de francisation prévus à l'article 141 de la Charte. S'il y a lieu, que ces entreprises élaborent un programme de francisation et qu'elles en informent les associations accréditées[100].

---

95. Impératif français (2003), *Mémoire présenté au Conseil supérieur de la langue française*, p.14.
96. Parti Québécois (2004), *Commentaires du Parti Québécois sur le document soumis à la consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.14.
97. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la Confédération des syndicats nationaux présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.13-14.
98. Confédération des syndicats nationaux (2003), *op.cit.*, p.13.
99. *Id.*, p.5.
100. *Id.*, p.6.

Par ailleurs, le Conseil des relations interculturelles est d'accord avec le principe de francisation de l'ensemble des entreprises au Québec, mais il appuie une approche volontaire plutôt que coercitive. L'incitation pourrait prendre la forme de déductions fiscales supplémentaires pour les entreprises qui investiraient dans des programmes de francisation volontaire ou d'adaptation d'outils de travail en français pour sa main-d'œuvre[101].

L'application de l'article 151 de la Charte

L'article 151 de la Charte de la langue française se lit comme suit :

> Avec l'approbation du ministre responsable de l'application de la présente loi, l'Office peut, à condition d'en publier avis à la *Gazette officielle du Québec*, exiger d'une entreprise employant moins de cinquante personnes qu'elle procède à l'analyse de sa situation linguistique, à l'élaboration et à l'application d'un programme de francisation[102].

Or, selon les termes de la loi 104 adoptée en 2002 (article 165.3), les pouvoirs prévus par cet article peuvent être exercés maintenant par le président et chef de la direction de l'Office québécois de la langue française. Le recours à cet article devrait ainsi être facilité et l'Office tirerait des bénéfices à s'en servir plus souvent. La FTQ, pour sa part, va dans le même sens et « demande que l'Office ait recours [plus souvent] aux dispositions de l'article 151 de la Charte[103] ». La Société Saint-Jean-Baptiste cautionne, elle aussi, un recours plus fréquent : « Nous considérons, tel que proposé dans le rapport Grant (1997), que l'Office aurait avantage à s'en servir plus souvent quand il est d'avis que la non-francisation de certaines 10-49 a un impact sur la francisation d'autres entreprises[104]. »

Que l'Office ait davantage recours aux dispositions de l'article 151 de la Charte fait consensus. « Le fait d'étendre les efforts de francisation en ciblant les entreprises de la région métropolitaine de Montréal [...] qui comptent de 10 à 49 employés permettrait peut-être un meilleur retour sur investissement des ressources de l'Office[105]. »

---

101. Conseil des relations interculturelles (2004), *Propositions et pistes d'intervention soumises à la consultation*, p.7.
102. Charte de la langue française et règlements d'application, édition d'octobre 2002.
103. Fédération des travailleurs du Québec (2004), *op.cit.*, p.6.
104. Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal (2004), *Commentaires sur le document de consultation du CSLF* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.8.
105. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.5.

Le rôle du Registraire des entreprises (autrefois l'Inspecteur général des institutions financières – l'IGIF)

> La proposition de mandater l'Inspecteur général des institutions financières pour donner aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français est excellente et on s'étonne qu'elle ne soit pas [déjà] appliquée[106].

L'accord des participants aux consultations est unanime pour demander au Registraire des entreprises de jouer un rôle supplémentaire dans leur francisation, qui consisterait à distribuer aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français. Le Conseil avait fait une proposition en ce sens dans son document de consultation.

Par contre, parmi les personnes consultées, quelques-unes soulignaient la nécessité d'aller au-delà de cette première information. En effet, des représentants d'organismes du milieu syndical, patronal et des mouvements nationaux francophones proposent de ne pas oublier, d'abord et avant tout, la sensibilisation qui doit être faite auprès des travailleurs au sein des entreprises concernant leurs droits de travailler en français ; puis, ils suggèrent de nouvelles avenues à explorer. Essentiellement, il s'agit de mandater de pareille façon toutes les instances possibles qui sont en contact avec les PME et qui pourraient les informer sur leurs obligations en matière linguistique : les services d'urbanisme des municipalités, avec lesquels les petites et moyennes entreprises font affaire au moment de leur mise sur pied, les sociétés québécoises de financement, qui n'ont actuellement aucune exigence linguistique liée à l'attribution de fonds, les ministères qui, à toutes sortes de titres, font affaire avec les entreprises, pour ne donner que ces exemples.

Selon son propre témoignage, le Registraire des entreprises exerce déjà de la vigilance sur la dénomination des entreprises. À partir de la documentation disponible, « le Registraire informe les entreprises de l'importance du respect de la Charte de la langue française en ce qui concerne le nom d'une entreprise et il applique aussi la politique linguistique qu'il a fait approuver par l'Office québécois de la langue française[107]. » Il est disposé à distribuer la documentation de l'OQLF mais en collaboration avec ses mandataires que sont Revenu Québec et les greffiers de la Cour supérieure.

---

106. Impératif français (2003), Mémoire présenté au Conseil supérieur de la langue française, p.15.
107. Registraire des entreprises (2004), *Commentaires du Registraire des entreprises sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.1.

Les actions concertées

D'une part, l'Office devrait recourir plus fréquemment à l'article 151 de la Charte pour exiger d'une entreprise une analyse de sa situation linguistique. D'autre part, si l'on tient compte de l'importance numérique des petites entreprises, du fait que ces dernières constituent un des fondements de l'économie du Québec, si l'on tient compte de leur rôle comme employeurs de plus du tiers de la main-d'œuvre du Québec, nous croyons que la francisation des milieux de travail ne peut être pleinement réalisée si on les exclut. À cet égard, des travaux devraient être entrepris pour trouver une formule allégée de certification qui soit adaptée à cette forme d'entreprise.

De plus, pour que les nouveaux travailleurs immigrants qui s'insèrent dans le marché du travail perçoivent qu'au Québec tout se passe en français, il faut décupler la vigilance à l'égard des PME et développer des mesures incitatives. L'incitation peut prendre la forme de déductions fiscales supplémentaires pour les entreprises qui investiraient dans des programmes de francisation volontaire ou d'adaptation d'outils de travail en français pour sa main-d'œuvre.

Pour que les petites entreprises soient suffisamment informées de leur rôle et de leurs obligations, il serait intéressant de prévoir des campagnes d'information et de sensibilisation auprès des PME, dont la planification serait confiée à l'OQLF. Corollairement, un certain nombre d'instances pourraient être ciblées comme partenaires pour la mise en œuvre de ces campagnes ; à titre d'exemple, les municipalités, les sociétés québécoises de financement, les ministères et le Registraire des entreprises.

Nous avons vu, dans la section traitant des grandes entreprises, que l'adhésion à un mouvement de qualité pourrait stimuler la francisation des entreprises de toute taille. Le Mouvement québécois de la qualité est un organisme à buts non lucratifs dont le rôle premier est d'appuyer les organisations québécoises dans leurs démarches d'amélioration de la gestion de la qualité de façon à ce qu'elles puissent faire face à la concurrence sur le marché local aussi bien que sur les marchés national et international. Le Mouvement est un centre de référence stratégique en matière de qualité au Québec. L'adhésion volontaire à ce type de mouvement prônant la qualité dans l'entreprise (voir la proposition faite à la section des entreprises de plus de 50 employés) serait aussi une solution intéressante.

4. La responsabilité des acteurs

Introduction

Comme on s'est plu à le répéter lors des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec qui ont été tenus en 2001, la langue n'est pas ou n'est plus seulement une affaire de spécialistes, ou un instrument politique à l'usage des partis politiques, des tribunaux, des gouvernements ou des associations nationalistes. Elle est « l'affaire » de tous les locuteurs qui doivent en assurer la défense, la promotion et le rayonnement, que ce soit dans le milieu du travail, dans celui du commerce et des affaires, dans celui de l'éducation. Il incombe à tous et à chacun de la valoriser et d'en faire la langue commune et habituelle des milieux de vie[108]. À cet égard, la Commission a retenu, dans les mesures proposées, l'orientation partenariale de la francisation, qui prend tout son sens dans les nouveaux contextes que nous avons évoqués au chapitre I.

À l'instar de la commission, nous privilégions, comme mesure de francisation, une stratégie proactive de partenariat qui intégrerait tous les acteurs du monde du travail, du commerce et des affaires, y compris les grandes organisations syndicales, le patronat, les Ordres professionnels, de même que l'Administration publique, incluant les réseaux parapublics : municipalités, établissements d'enseignement, établissements de santé et de services sociaux, pour que ces derniers s'impliquent et assument une responsabilité de francisation auprès de leurs membres. Nous estimons que cette approche partenariale est en ce moment incontournable pour revaloriser la responsabilité de tous et de chacun dans ce dossier, tout en maintenant l'obligation, pour l'État, de demeurer le partenaire le plus exemplaire et le plus important au chapitre de la langue. La désagrégation de la convergence d'intérêts concernant la francisation des entreprises et la fragmentation des « territoires » d'action imposent l'adoption de cette stratégie.

> Il nous faut, collectivement, retrouver le sens de la responsabilité de chacun et de chacune à l'égard du français, langue officielle et langue commune des Québécoises et des Québécois. Responsabilité de l'administration publique, des entreprises, des syndicats, des commerçants, des Ordres professionnels. Responsabilité des citoyens dans l'application de la loi, dans leur usage personnel de la langue, dans l'emploi du français dans leurs relations au-delà des différences de langue, de culture et d'origine[109].

---

108. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec (2001), *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne*, Québec, p.20 et 89.
109. Énoncé de politique linguistique gouvernementale, Avant-propos, 1996.

La langue française au Québec n'est pas le bien exclusif du groupe majoritaire francophone, elle touche les Québécois de toutes origines. Comme pour tout bien collectif, l'État en est le « gardien », mais sa gestion doit être partagée par des acteurs de la société (comme dans les mesures d'assainissement environnemental, par exemple). Tous les locuteurs ont à en assurer la défense, la promotion et le rayonnement, que ce soit dans les milieux de travail ou dans ceux de l'éducation. En conséquence, tous ces partenaires devront non seulement agir mais interagir, soutenus par un État qui exerce un leadership concerté, cohérent et planifié.

Observations et commentaires lors des consultations

Dans son document de consultation, le Conseil proposait une responsabilité partagée de la francisation des milieux de travail. Cette proposition a donné lieu à beaucoup d'interventions dont une qui porte sur le fait que la « responsabilité », au sens légal du terme, de la francisation n'incombe qu'aux entreprises.

> Il faut cependant relever le fait que l'expression « responsabiliser les partenaires » comporte une ambiguïté certaine, la loi ne créant des obligations en matière de francisation des entreprises que pour les entreprises. Les partenaires peuvent cependant être des catalyseurs de la francisation, et ils pourraient être soutenus pour ce faire par différentes mesures allant de la sensibilisation à la compensation financière en passant par des documents d'information et des interventions *ad hoc*[110].

Nous faisons bien la distinction entre une responsabilité légale, la loi ne créant d'obligation en matière de francisation qu'aux entreprises, et une responsabilité de citoyen, qui concerne tous ceux qui tiennent à leur langue et qui veulent continuer à vivre en français, au travail comme ailleurs. La position développée dans ce rapport de recherche est celle de la reconnaissance d'une responsabilité vis-à-vis de la langue qui soit partagée, à divers degrés, par les acteurs sociaux.

Cela dit, « l'approche partenariale » recueille beaucoup de commentaires positifs. Il y a non seulement consensus pour impliquer « les gens du terrain » et pour mobiliser « toutes les forces vives du Québec », mais aussi sur l'importance de conscientiser les directions d'entreprises et les travailleurs eux-mêmes[111].

---

110. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.14.

111. Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec, des Centrales des syndicats démocratiques, du Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, de l'Association québécoise du personnel de direction des écoles, pour ne nommer que ceux-là.

> Cette approche nous plaît davantage qu'une approche réglementaire, bureaucratique et punitive. Elle peut être plus exigeante d'implantation à court terme mais les résultats d'une telle approche sont certainement prometteurs. Elle a aussi le mérite d'impliquer les gens du terrain. Toutefois, sa réussite est directement proportionnelle à l'assurance d'une **véritable volonté politique**[112].

> Cette proposition mobilisatrice d'à peu près toutes les forces vives du Québec n'est pas dépourvue d'intérêt même si elle commande le déploiement de moyens (information, sensibilisation, soutien financier pour la francisation du personnel) et de ressources humaines beaucoup plus importants que ceux que l'on a consentis jusqu'à ce jour. Quand on veut se donner les moyens de ses ambitions, tout est possible[113].

Les grandes entreprises pourraient, à leur tour, exercer une influence sur toutes les entreprises en sous-traitance avec lesquelles elles entretiennent des liens.

Pour les milieux scolaires et les universités, l'adoption d'une telle approche constitue un appui important aux efforts faits et à consentir pour valoriser la maîtrise du français, non seulement à l'école, mais aussi lors des stages en entreprise. L'Université de Sherbrooke commente ainsi la proposition de partenariat et son effet sur la formation :

> Cette proposition constitue un appui important aux efforts menés au niveau de la formation pour valoriser l'importance de la maîtrise du français. Elle favorise, en quelque sorte, la création d'un espace culturel dans lequel baignent toutes nos étudiantes et tous nos étudiants non seulement à l'intérieur de nos murs, mais aussi en milieu de travail lorsqu'ils sont en stage dans le contexte de notre régime coopératif (4 000 stages par année) ou autre. Si le milieu professionnel est mieux encadré [sur le plan] de la langue, nul doute que cela aura un effet positif sur les comportements linguistiques de la génération montante[114].

Enfin, le Conseil des relations interculturelles nous alerte sur l'importance de garder en mémoire le fait que le Québec est une société pluraliste et que cette mobilisation vers l'usage du français doit en tenir compte. En effet,

> Le Conseil [des relations interculturelles] croit nécessaire de rappeler la nécessité de faire coexister cette mobilisation avec le respect de la notion de pluralisme. La société québécoise n'est pas homogène. Elle se compose d'individus qui ont des identités multiples : ils se réfèrent à l'âge, au sexe, à la religion, à la région habitée, aux orientations politiques, etc. Les origines ethnoculturelles font aussi partie des éléments illustrant la diversité de la société[115].

---

112. Conseil du patronat du Québec (2003), *Commentaires du CPQ sur le document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.3.
113. Fédération des travailleurs du Québec (2004), *Réactions de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.7.
114. Université de Sherbrooke (2003), *Commentaires de l'Université de Sherbrooke sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.4.
115. Conseil des relations interculturelles (2004), *Propositions et pistes d'intervention soumises à la consultation*, p.8.

Selon le CRI, toutes ces composantes doivent être perçues et interprétées comme une richesse, condition même d'une société moderne et pluraliste. Après avoir affirmé que les membres de la société québécoise doivent partager une langue commune « pour pouvoir bénéficier des apports des uns et des autres et pour participer à la délibération publique et à la vie démocratique[116] », il fait une mise en garde en disant qu'« on ne devrait pas uniquement décrire l'appartenance au Québec par la connaissance et par l'usage **exclusif** de la langue française[117] ». Cette assertion nous procure une occasion inespérée de souligner que l'usage du français au travail qui est prôné par le Conseil supérieur de la langue française, par l'Office québécois de la langue française et par tout autre organisme gouvernemental **n'est pas l'usage exclusif** du français, mais l'usage du français dans les communications à caractère public ; cette approche n'empêche pas l'usage d'autres langues dans les échanges à caractère privé. À cet égard, nous nous permettons de reproduire ici même le discours que le CSLF tenait sur cette question en 1996 dans un mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi nº 40 :

> Le projet de faire du français la langue d'usage public appelle à la construction d'une société libre et démocratique qui affirme son identité tout en étant soucieuse des libertés individuelles, de l'identité et des droits historiques de sa communauté d'expression anglaise, du maintien et du développement des langues et des cultures des peuples autochtones et du respect des communautés issues de l'immigration. [...] La société québécoise se définit comme une société plurielle et ouverte à l'apport de nouvelles sensibilités culturelles pour contribuer à son développement économique, démographique, linguistique et culturel. On s'attend des immigrants qu'ils participent pleinement à un Québec de langue française[118].

Le CRI poursuit en disant : « Le fait de connaître et d'utiliser plusieurs langues même dans le milieu de travail, ce qui caractérise la jeunesse québécoise issue de l'immigration, devrait être perçu comme un facteur de création de richesse pour la société[119]. » Le Conseil supérieur de la langue française n'est pas opposé – bien au contraire – au bilinguisme et même au trilinguisme, qui représentent, en effet, une richesse, particulièrement dans un contexte de mondialisation de l'économie. Ses publications en attestent. Le lecteur pourra constater, dans la section *Perspective* à la fin de ce rapport, que la connaissance d'autres langues présente un avantage certain de valorisation et de promotion dans le monde du travail. Ce que le CSLF défend, c'est que le français ne devienne pas une langue seconde dans le milieu de travail, mais reste la première langue d'usage, et ce, pour toutes les raisons qui ont été évoquées : de démographie et de culture, d'identification, etc.

---

116. *Loc. cit.*
117. *Id.*, p.8-9.
118. Conseil de la langue française (1996), *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique. Mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40 « Loi modifiant la Charte de la langue française »*., site Web du CSLF, sans pagination.
119. *Ibid.*

Les partenaires : choix et concertation

Les représentants aux audiences avancent un certain nombre de suggestions concernant les principaux partenaires de la francisation des milieux de travail.

L'OQLF doit être plus présent, développer davantage de partenariats. Son conseil d'administration devrait recruter des représentants du milieu patronal. De l'avis de la FTQ, l'OQLF est un organisme trop discret qui devrait être plus présent et actif dans la société québécoise. Il doit mettre en évidence les difficultés de la francisation. *Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles*, dont l'implication est évidente et l'intérêt manifeste, pourrait s'occuper davantage de francisation. *L'Office de la protection du consommateur* pourrait collaborer davantage et même voir ses responsabilités en francisation augmenter.

La Commission des partenaires du marché du travail devrait faire partie de tout partenariat en francisation, car les milieux de travail y sont représentés. « Le succès des propositions présentées dépendra pour beaucoup de l'adhésion des partenaires du marché du travail du marché du travail. À cet effet, Emploi-Québec estime que la concertation, appuyée par des mesures d'accompagnement et de soutien, doit animer toute intervention dans ce domaine[120]. » Une partie de la proposition débattue avait pour objectif de demander aux comités paritaires créés en vertu de la Loi sur les décrets de convention collective, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre d'intégrer la question de la francisation à leurs activités. Ils seraient invités par Emploi-Québec à le faire. La Centrale des syndicats démocratiques (CSD) est d'accord avec l'idée de faire participer les comités paritaires, à la condition de mettre des moyens à leur disposition.

> En lien avec les mandats qui leur sont confiés et en tout respect de leur autonomie de gestion, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les tables sectorielles pourraient être invités par Emploi-Québec à intégrer la question de la francisation à leurs activités, notamment celles liées à la production d'études et d'analyses, au développement de contenus de formation et d'outils en matière de gestion des ressources humaines, à la promotion de la formation continue et à la diffusion de l'information[121].

L'Université de Sherbrooke recommande une démarche plus concertée des universités, qui impliquerait la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) également. Selon l'Office des professions, il est indispensable de décrire aux milieux professionnels ce qu'on attend d'eux.

---

120. Emploi-Québec (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail », *Commentaires sur les propositions et pistes d'intervention émises par le Conseil supérieur de la langue française*, p.3.
121. Emploi-Québec (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail », *Commentaires sur les propositions et pistes d'intervention émises par le Conseil supérieur de la langue française*, p.3.

> Il sera sans doute important que les organismes linguistiques qui travailleront à la mise en œuvre de ces orientations se préparent, en connaissance de cause, à décrire précisément aux milieux professionnels ce qu'on attend d'eux (nature et niveau d'engagement dans le partenariat), mais aussi les enjeux, les objectifs et les cibles de cette francisation redynamisée[122].

Les centrales syndicales et les associations de travailleurs affirment pour leur part être « d'accord avec la proposition de responsabiliser les partenaires et [être prêtes] à collaborer dans la mesure de [leurs] moyens[123]. » Sans *les entreprises*, évidemment, tout effort de francisation des milieux de travail risque de ne pas avoir l'effet attendu.

Il faut aussi faire des partenariats avec les organisations non gouvernementales (ONG), dont la prestation de cours de français aux immigrants est importante. Selon la Table de concertation des organismes en francisation et d'autres organismes, « la question linguistique est collective[124] ».

L'établissement d'un partenariat avec le patronat n'est pas chose nouvelle. Un long exercice lie l'État et le patronat. Cette « association » suppose toutefois que le patronat y trouve son intérêt. Dans les propos qui précèdent, nous avons vu que la plus-value d'une entreprise réside dans la capacité de ses personnels à gérer des contenus qui recourent constamment à l'utilisation de la langue, de la langue française. En ce sens, tous les outils linguistiques qui sont ou qui pourraient être développés par l'Office, la normalisation de certains termes ou de certains emplois, toutes les mesures correctives prises à l'égard de la formation des adultes et de celle des jeunes, en formation professionnelle aussi bien qu'en formation de base, sont des atouts que l'entreprise peut utiliser pour atteindre ses objectifs commerciaux.

L'établissement d'un partenariat entre le gouvernement et les syndicats pour la francisation en entreprises se fait depuis de nombreuses années. Ces derniers ont joué un rôle majeur dans la francisation, notamment dans la traduction des conventions collectives, et continuent à se préoccuper de la langue, que ce soit au plan terminologique aussi bien qu'à celui de l'intégration linguistique des immigrants. On doit toutefois constater que les sommes qui sont affectées par le gouvernement aux activités de formation et de promotion du français réalisées par les centrales syndicales sont relativement peu élevées.

---

122. Office des professions du Québec (2004), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française sur la redynamisation du processus de francisation*, p.3.
123. Association des travailleurs grecs du Québec (2003), *Quelques commentaires de l'Association des travailleurs grecs du Québec présentés au Conseil supérieur de la langue française*, p.2.
124. Table de concertation des organismes en francisation du Québec (2003), *Constats et recommandations face au document du Conseil supérieur de la langue française*, et Mouvement national des Québécoises et des Québécois (2003), *Avis du MNQ en réponse au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*.

Un partenariat avec les Ordres professionnels a été « entretenu » par l'Office québécois de la langue française. En effet, l'Office a la responsabilité d'administrer les examens que doivent passer les futurs membres non francophones des 44 Ordres pour obtenir le permis d'exercer leur profession. Outre l'évaluation des connaissances du français, l'Office a aussi le mandat d'autoriser les Ordres professionnels à renouveler les permis temporaires accordés pour une période d'un an aux personnes qui ont obtenu à l'extérieur du Québec un diplôme les rendant aptes à pratiquer leur profession. Néanmoins, les Ordres professionnels pourraient jouer un rôle beaucoup plus important dans la généralisation d'un français de qualité.

Les actions concertées

Étant donné que la responsabilisation des acteurs s'est révélée une voie intéressante pour renforcer la francisation des milieux de travail et qu'il y a eu consensus aux audiences pour emprunter la voie de la responsabilisation collective, le gouvernement devrait gérer la francisation des milieux de travail en partenariat avec d'autres instances.

Dans la présentation non exhaustive des principaux partenaires, nous mentionnons les rôles actuels et suggérons de nouveaux rôles pour les organisations interpellées dans une approche partenariale.

L'Office québécois de la langue française (OQLF) occupe une position stratégique dans le dossier de la francisation : plusieurs instances travaillent ou expriment le désir de travailler avec lui. Il intervient particulièrement dans la formation des membres des comités de francisation et travaille de concert avec les entreprises et les syndicats pour réviser le fonctionnement de ces comités. Il entretient des partenariats actifs avec les Ordres professionnels, les universités, les syndicats et même les usagers du Grand dictionnaire terminologique (GDT) pour accélérer le développement terminologique et des langues de spécialité. Il organise des campagnes d'information et de sensibilisation avec d'autres instances et il mobilise tous les ministères et organismes qui pourraient l'épauler dans la distribution d'informations pertinentes.

Son apport est de premier plan et son rôle se révèle prépondérant. L'OQLF « pratique » déjà des partenariats avec l'Université de Montréal, l'École polytechnique de Montréal et le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), pour ne mentionner que ceux qui figurent dans son *Rapport annuel de gestion 2003-2004*. Mais il peut intensifier les ententes et les concertations avec d'autres organismes : par exemple, en obtenant la collaboration de l'Office de protection du consommateur pour effectuer des tâches de sensibilisation du grand public, en confiant des tâches d'information au Registraire des entreprises, aux administrations municipales et à certains ministères. Il peut faire appel aux usagers du GDT pour accueillir des propositions de définitions ou de traductions de termes spécialisés et davantage recourir aux expertises des universités pour réaliser des recherches terminologiques ou à caractère sociolinguistique.

Le Secrétariat à la politique linguistique (SPL), dont le mandat est entre autres d'« assurer la cohérence et le suivi des actions gouvernementales dans le domaine linguistique » et de mettre « en œuvre des actions concertées visant l'emploi, la qualité et la promotion du français au Québec », fait la coordination de la politique linguistique gouvernementale et doit aussi assumer le mandat de coordonner l'approche partenariale de francisation.

Le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) a un vaste plan de travail à réaliser en francisation des immigrants : formation en ligne, formation sur mesure, prestations à l'étranger, programme d'immersion. Ses partenaires principaux en francisation sont le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), Emploi-Québec et les organismes communautaires. Ses partenaires en formation en ligne peuvent être les cégeps et les universités qui ont développé des microprogrammes d'apprentissage du français.

Emploi-Québec (EQ) s'implique de façon prépondérante en formation de la main-d'œuvre. Avec ses partenaires des comités sectoriels et l'OQLF, il voit à mettre en place l'approche sectorielle de développement et d'implantation terminologique.

Dans la formation de *la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)*, tous les milieux de travail sont représentés. La CPMT, avec son partenaire naturel qu'est EQ, s'intéresse à l'ouverture du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, à la formation qualifiante et aux mutuelles de formation.

Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) doit agir en maîtrise du vocabulaire technique en français et en anglais, et insister sur la formation en rédaction technique.

Les directions d'entreprises elles-mêmes, dans un effort supplémentaire de francisation, mobilisent leur organisation pour faire de l'usage du français une orientation stratégique prioritaire. Elles s'organisent pour que les comités de francisation puissent réaliser leur part du partenariat. Elles facilitent la formation sur les lieux de travail ou favorisent les libérations de tâche des employés pour la formation à l'extérieur, en concertation avec les syndicats. Elles adhèrent à un mouvement qui met la performance linguistique au même rang que la performance managériale.

Il faut donner plus de moyens financiers *aux centrales syndicales* pour leur permettre de continuer à exercer un leadership en francisation des travailleurs et de certains outils de travail.

En plus du leadership de l'Office québécois de la langue française et des partenaires déjà connus, comme le MICC, Emploi-Québec, le MELS, les directions d'entreprise et les centrales syndicales, d'autres organismes devraient être sensibilisés dans cette perspective. En effet, Il ne faut pas viser que les organismes qui sont déjà actifs dans le dossier de la francisation des milieux de travail, mais aussi ceux qui pourraient s'impliquer davantage et devenir d'importants facteurs de succès, que ce soit au départ ou à des étapes ultérieures de la démarche partenariale.

Les ministères et organismes gouvernementaux, les réseaux de la santé et de l'éducation, les municipalités ont à faire de l'usage du français une priorité. Rappelons que chaque ministère devait se doter d'une politique linguistique – ce qui est fait dans près de 90 % des cas – balisée par la politique linguistique gouvernementale et avalisée par l'OQLF, qui délimite, entre autres, les usages autres que français dans les activités du ministère.

Les corporations et les associations professionnelles, qui considèrent que la question de la langue fait partie de leurs préoccupations constantes, offrent leur collaboration pour cerner, utiliser et diffuser la terminologie propre aux spécialités, en partenariat avec l'OQLF. Ces groupes intègrent et forment les professionnels immigrants non francophones, incluant la formation qualifiante en français.

Les chambres de commerce, les associations patronales et les regroupements d'associations patronales, dont la portée des interventions et l'influence dans le monde du travail sont importantes, pourraient adopter une position sans ambiguïté sur l'usage du français dans le commerce et les affaires.

Les comités de francisation, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les tables sectorielles de main-d'œuvre, en lien avec les mandats qui leur sont confiés et en tout respect de leur autonomie de gestion, intègrent la question de la francisation à leurs activités lors de la production d'études et d'analyses, du développement de contenus de formation et d'outils en matière de gestion des ressources humaines, de la promotion de la formation continue et de la diffusion de l'information.

Une démarche plus concertée *des universités* implique la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CREPUQ) également. Toutes ces instances se concertent pour épauler le développement des industries de la langue. Elles établissent un partenariat continu avec l'OQLF pour réaliser des projets de recherche terminologique.

Le partenariat avec *les organismes communautaires* est nécessaire quand ces derniers œuvrent dans des projets de francisation de la clientèle immigrante.

5. Les comités de francisation

> Dans la dynamique de la francisation, le rôle du comité est central. On pourrait même dire qu'il en est le cœur[125].

Introduction

En effet, le rôle du comité de francisation est central dans la dynamique de la francisation des grandes entreprises. Il s'agit d'un rôle pivot dont nous rappelons ici le mandat, tel que dévolu par la loi :

> Le comité de francisation procède à l'analyse linguistique de l'entreprise et fait rapport à la direction de l'entreprise pour transmission à l'Office. S'il y a lieu, il élabore le programme de francisation de l'entreprise et en surveille l'application. Il doit, lorsqu'un certificat de francisation est délivré à l'entreprise, veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise selon les termes de l'article 141[126]. Le Comité de francisation peut créer des sous-comités pour l'assister dans l'exécution de ses tâches, etc. (Charte de la langue française, article 135)

125. Fédération des travailleurs du Québec (2004), *Réactions de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.4.
126. L'article 141 prévoit une connaissance du français chez les dirigeants, les membres des Ordres professionnels et les autres membres du personnel d'une entreprise.

La Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec a examiné en 2001 le fonctionnement des comités de francisation et en a tiré un diagnostic assez pessimiste : malgré leur rôle « d'agent principal de la francisation des entreprises », il n'y a qu'un faible pourcentage de ces comités qui sont actifs et leur efficacité est contestable. La Commission estimait que leur rôle est capital et qu'en plus du mandat actuel que leur confère la loi, « [ils devront] avoir la responsabilité d'assurer la qualité de la langue au sein de [leur] milieu de travail[127]. » Aussi, la commission réclamait qu'ils soient formés de façon paritaire et qu'ils se composent d'au moins quatre personnes. Elle estimait que l'Office se devait d'intégrer dans sa stratégie globale de francisation du monde du travail « la formation continue des membres des comités de francisation, si possible par secteur[128] ». Parmi les amendements qui ont été apportés à la Charte en 2002, l'article 137 a été modifié en ce sens : « La moitié des membres du comité de francisation et de tout sous-comité doivent représenter les travailleurs de l'entreprise. »

La ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, madame Line Beauchamp, déclarait à l'Assemblée nationale en novembre 2003 : « Les comités de francisation, qui réunissent la section patronale et syndicale au sein de nos entreprises, mériteraient d'être redynamisés. C'est une invitation que je leur lance. »

Observations et commentaires lors des consultations

Les comités de francisation sont le maillon faible de la stratégie actuelle en francisation des entreprises. Selon les intervenants des milieux syndicaux aux audiences, ils pourraient jouer un rôle plus actif, mais ils ne fonctionnent pas toujours adéquatement, sont peu efficaces et ont peu de crédibilité. Il n'est pas tentant d'en faire partie. Il faudrait donc trouver des façons de revaloriser le rôle des membres, de créer une animation dans les milieux, et de responsabiliser les individus et les organisations. Selon la Fédération des travailleurs du Québec, l'Office, à condition qu'on lui en donne les moyens, devrait concevoir des mécanismes de fonctionnement des comités de francisation qui permettraient aux travailleurs de s'engager de façon plus positive et plus constructive dans le processus de francisation.

---

127. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec (2001), *Le français, une langue pour tout le monde*, p.107.
128. *Id.*, p.108.

Il y a actuellement des irritants et des irrégularités qui méritent une attention particulière sans pour autant nécessiter l'intervention du législateur. Voici quelques questions, posées par la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ)[129] : quand les entreprises possèdent plusieurs établissements, devraient-elles former un comité par établissement ? Lorsque l'entreprise est vendue ou fusionnée avec une autre, comment gérer les nominations au comité de francisation ? La nomination des membres syndicaux au comité de francisation ne respecte pas toujours la loi ; quels sont les recours possibles ? Aucun recours, aucune sanction n'a été prévue. Il en est de même pour les entreprises qui ignorent les demandes répétées des travailleurs lorsque ceux-ci cherchent à obtenir une rencontre du comité. Que faire dans ce cas ? Certaines rencontres du comité sont de courte durée, organisées à la sauvette, sans ordre du jour et sans compte rendu ; ce fait ne mériterait-il pas d'être relevé ? Pour s'acquitter correctement de leur mandat, les membres des comités de francisation ne devraient-ils pas obtenir l'appui nécessaire en temps et en ressources (libération, fonds) ? Et pour les dirigeants qui ne respectent pas les objectifs de francisation, des sanctions ne devraient-elles pas être appliquées ? La formation continue pour les membres des comités de francisation doit être assurée ; à cet égard, n'y aurait-il pas lieu d'accorder à l'OQLF les ressources financières nécessaires pour garantir la formation continue des membres des comités de francisation, et aux centrales syndicales, les ressources nécessaires pour soutenir cette formation (il s'agit ici de remboursement de salaires) ? Des représentants des travailleurs sont victimes de représailles quand ils s'absentent pour participer à une réunion du comité ou à une rencontre d'un sous-comité, ou pour effectuer des tâches confiées par ces comités. Ces questionnements dénotent un malaise évident.

Pour ce qui est de la structuration des activités de ces comités et de la protection des travailleurs qui y siègent, des intervenants croient que le législateur n'a pas donné un « environnement réglementaire » approprié, comme il l'a fait au chapitre de la santé et de la sécurité du travail. Or, le législateur a revu le dossier en 2002, et des modifications législatives ont non seulement été apportées à l'article 137 de la Charte afin de rendre paritaire la composition des comités, mais un nouvel article a été introduit, l'article 137.1, qui vise à procurer des garanties aux représentants des travailleurs, de manière à faciliter leur participation et à les protéger contre des représailles de l'employeur. Cet article prévoit notamment que les représentants des travailleurs peuvent s'absenter pour participer aux réunions sans perte de salaire, et qu'ils peuvent recourir à l'article 45 s'ils se croient victimes d'une mesure interdite. Ces modifications sont toutefois trop

129. Fédération des travailleurs du Québec (2004), *Réactions de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.4-5.

récentes pour qu'il soit possible d'en vérifier les effets. Il faut donc attendre un peu pour voir si elles produisent les résultats pour lesquels elles ont été introduites dans la loi.

Une étude de l'Office

En décembre 2002, l'Office québécois de la langue française achevait une étude interne sur *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique.* L'objectif de ce projet de recherche était d'évaluer l'impact de ces comités, de tenter d'expliquer leur inactivité et de mieux connaître les besoins et les attentes de leurs membres. Les résultats sont les suivants : à l'automne 2001, « le comité de francisation était actif dans seulement 18,8 % des grandes entreprises » (l'échantillon était de 921 entreprises)[130]. Ce que l'étude constate également, c'est que la majorité des membres de ces comités (4 sur 5) ont été affectés à leur fonction par la direction de l'entreprise, n'ont pas « choisi » d'y participer ; que « la direction a en quelque sorte le contrôle des comités de francisation[131] » ; que leur rôle et leurs responsabilités sont perçus de façon fort variée d'un membre à l'autre. Les réponses à la question « Qui devrait être le premier responsable de la francisation au sein de l'entreprise[132] ? » ont été si partagées et parfois si ambiguës qu'il est clair que la définition de son rôle est loin d'être limpide pour le membre. Toujours selon l'étude, « Il est surprenant de constater que la sensibilisation de l'employeur et des employés ait aussi peu d'impact[133] ».

En revanche, certains membres de comités de francisation qui ont participé à la recherche affirment que, « de façon générale, les interventions de leur comité ont été importantes pour assurer la généralisation du français, et ce, plus particulièrement pour ce qui a trait à la langue des documents et des communications internes, mais beaucoup moins importantes dans le cas de l'utilisation du français par les ouvriers spécialisés et semi-spécialisés[134]. » Au terme de cette étude, l'OQLF recommande aux centrales syndicales de continuer à activer les comités de francisation dans lesquels elles ont des membres, et ce, dans le cadre du *Programme de soutien à la francisation pour les centrales syndicales*[135] ; de reprendre les séances de formation à l'intention des membres, qui pourraient porter sur le rôle des comités ; d'organiser un séminaire avec les conseillers en francisation, des représentants syndicaux et des représentants d'entreprise afin de réfléchir sur le rôle et le fonctionnement de ces comités.

---

130. Office québécois de la langue française (2002), *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique,* p.11.
131. *Id.,* p.16.
132. *Id.,* p.17.
133. *Id.,* p.27.
134. *Id.,* p.26.
135. *Id.,* p.22.

Quelques pistes de travail

Trois pistes d'intervention à court terme sont explorées ici : la répartition des tâches entre l'Office et les syndicats, la formation des membres et l'insertion du français dans la planification stratégique de l'entreprise.

En fait, l'OQLF propose aux syndicats de « ranimer » les comités de francisation et de remettre à l'ordre du jour les sessions de formation, et les syndicats, pour leur part, comptent sur l'OQLF pour faire la même chose. Il serait dès lors avisé de prévoir une séance spécifique de travail entre ces instances pour évaluer la situation, préciser les mandats de chacun et répartir les tâches. Les rencontres entre eux devraient d'ailleurs être systématisées afin de vérifier, de façon continue, le fonctionnement des comités.

En ce qui concerne la formation des membres de ces comités, l'Office québécois de la langue française devrait remettre au programme des séances de formation à l'intention des membres des comités de francisation, notamment pour les sensibiliser à l'importance de leur rôle. Selon son témoignage, l'OQLF n'a pas suffisamment de moyens financiers pour continuer à rencontrer, sur une base régulière, les membres des comités de francisation comme il le faisait auparavant. Cette situation est inacceptable. Il faut doter l'OQLF des moyens nécessaires lui permettant d'assurer de la formation continue, et cela, pour redynamiser les comités à la demande de la ministre responsable.

Enfin, les membres des comités de francisation pourraient veiller à ce la généralisation de l'usage du français soit une préoccupation incluse dans la planification stratégique de l'entreprise, et à ce qu'ils soient invités par la direction à s'impliquer dans la mise en œuvre de cet aspect. Ce serait là leur donner un rôle stimulant et valorisant, éventuellement mieux perçu par les dirigeants de l'entreprise que celui joué dans le passé.

Les actions concertées

Si l'on tient compte de l'ampleur du rôle donné aux comités de francisation par la loi, nous croyons que le gouvernement devrait en faire un outil central de francisation et, à cette fin, devrait doter l'Office québécois de la langue française de moyens financiers suffisants pour lui permettre d'assurer la formation continue de leurs membres, puisqu'il s'avère pertinent de redynamiser ces comités. De plus l'OQLF devrait organiser des séminaires regroupant des conseillers en francisation, des représentants syndicaux siégeant à un comité de francisation et des représentants d'entreprises, afin qu'ils se penchent sur le rôle et le fonctionnement de ces comités et qu'ils trouvent des solutions.

Dans la perspective d'une prise en charge de la francisation de leur entreprise, les comités de francisation devraient être invités par les directions d'entreprise à s'impliquer dans le volet linguistique de la planification stratégique de leur organisation, ce qui leur permettrait de concrétiser la troisième partie de leur mandat (veiller à ce que l'utilisation du français demeure généralisée à tous les niveaux de l'entreprise) et de s'investir de façon constructive dans ce dossier.

Par ailleurs, l'Office devrait mettre dans sa planification à moyen terme l'évaluation de l'impact des modifications apportées en 2002 à la Charte de la langue française sur le fonctionnement des comités de francisation.

6. Les postes bilingues (articles 45 et 46 de la Charte)

Introduction

Selon l'article 45 de la Charte de la langue française, un employeur ne peut invoquer le fait qu'un salarié ne connaît pas une langue autre que le français pour le congédier, le mettre à pied, le rétrograder ou le déplacer. Il ne peut non plus alléguer la « connaissance insuffisante » d'une autre langue pour léser les droits du salarié. (Charte, p. 27-28)

Un membre du personnel qui se croit victime d'une mesure interdite peut exercer un recours devant un commissaire du travail « comme s'il s'agissait d'un recours relatif à l'exercice d'un droit résultant du Code du travail ». (Article 45, 2e alinéa) « Lorsqu'il est régi par une convention collective, il a le droit de soumettre son grief à l'arbitrage au même titre que son association [...] » (Article 45, 3e alinéa) Les alinéas 2 et 3 sont nouveaux. Ils ont été introduits dans la Charte en 2000 (loi 171) afin d'incorporer à l'article 45 « le mécanisme de recours auprès de l'arbitre de griefs ou du commissaire du travail, prévu jusque-là par l'article 47 [...]. » (Charte de la langue française, p. 28)

L'article 46 de la Charte vise à protéger les personnes qui postulent un emploi dans une entreprise, ou qui postulent un nouvel emploi auprès de leur employeur actuel (contrairement à l'article 45 qui vise à protéger les personnes dans le poste dont elles sont titulaires). Les recours prévus par cet article sont les mêmes que pour l'article 45 : plainte devant un commissaire du travail, ou grief soumis à l'arbitrage. Toutefois, la personne qui se croit victime d'une violation selon l'article 46 peut demander à l'OQLF de jouer le rôle de médiateur, afin de favoriser un règlement rapide du litige. La loi 171 (2000), qui a exclu l'Office de toute compétence juridictionnelle pour recevoir des plaintes selon l'article 45, lui a confié un rôle de médiateur à la demande d'un plaignant.

Le législateur a, semble-t-il, tout prévu en ce qui concerne l'éventuel abus d'un employeur concernant l'exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste donné. Toutefois, il n'avait pas prévu que les travailleurs utiliseraient peu ces recours, pour toutes sortes de raisons, notamment pour ne pas être pénalisés quand même en bout de piste, le « plaignant » devenant en quelque sorte stigmatisé par ces démarches devant un tribunal, ou parce que les délais occasionnés par le recours retirent, à toutes fins utiles, la chance d'accéder au poste convoité ou de garder le poste occupé. En fait, les dispositions de la loi ne permettent pas vraiment de compenser la perte subie par le travailleur lésé dans ses droits. Les articles 45 et 46 de la Charte sont donc, à toutes fins utiles, relativement peu utilisés. Ce constat a amené le Conseil à suggérer, dans son document de consultation, que les doléances relatives à une exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste puissent être acheminées aux autorités compétentes au moyen de mécanismes autres que la formulation d'une plainte d'un employé contre son employeur. La question en est là et aucune solution n'a été trouvée par les groupes qui se sont présentés aux audiences.

Observations et commentaires lors des consultations

Les données collectées par l'OQLF dans le cadre de la recherche sur les petites entreprises manufacturières de Montréal[136] soulèvent des questions sur l'exigence ou non de bilinguisme dans les postes. En effet, il est étonnant de constater que dans 20,5 % des petites entreprises manufacturières de la région de Montréal, il n'y ait aucune exigence linguistique à l'embauche. Par ailleurs, dans près de la moitié des petites entreprises (49,5 %), on exige le français et l'anglais. D'autres entreprises n'exigent que l'anglais (5,7 %). Ces données sont préoccupantes dans la perspective où le français doit être la langue normale et habituelle du travail.

136. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.10-12.

Par ailleurs, les informations recueillies lors des consultations sur la « bilinguisation » de certains secteurs d'activités économiques au Québec conduisent au constat suivant : un ensemble de secteurs semble privilégier le bilinguisme. Il s'agit des secteurs des produits chimiques, de la machinerie et du matériel de transport, de l'hôtellerie ainsi que des produits électriques et électroniques. Il y a toutefois d'autres secteurs où l'exigence du français est plus marquée : ceux des aliments et boissons, du bois et des meubles, de l'imprimerie, de la transformation et de la fabrication des produits métalliques. Il semble que la pratique d'exiger le bilinguisme est également fréquente en technologies médicales et en santé, en général dans les services offerts à la clientèle. « L'enquête [de la CSN] a permis de confirmer toute la place occupée par l'anglais dans le travail quotidien du personnel de ce secteur, autant dans les logiciels utilisés, dans les manuels d'instruction que dans la formation reçue[137]. »

Il est reconnu par ailleurs que plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux, motivés par le désir de rendre accessibles les services que la loi accorde aux anglophones, exigent la connaissance de l'anglais dans leurs offres d'emploi. Or, cela se produit dans des établissements qui ne sont pas désignés bilingues. Dans plusieurs d'entre eux, les syndicats ont dû se battre pour faire respecter le droit de travailler en français[138].

D'autre part, « la pertinence du bilinguisme et son exigence lors de l'affichage de nouveaux postes sont analysées et prises en compte très sérieusement par les détaillants[139] ».

La Charte de la langue française reconnaît aux travailleurs le droit de travailler en français. Un bilinguisme injustifié constitue un écart à cette obligation et doit être traité comme tel[140]. C'est là l'opinion de la Commission des partenaires du marché du travail.

---

137. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.16.
138. *Loc. cit.*
139. Conseil québécois du commerce de détail (2003), *Mémoire du Conseil québécois du commerce de détail sur le document de consultation portant sur le français, langue normale et habituelle de travail*, p.11-12.
140. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.4.

Les notions d'espace

Dans son document de consultation, le Conseil supérieur de la langue française invoquait que l'offre injustifiée de postes bilingues pourrait devenir un prétexte pour généraliser le bilinguisme dans les entreprises et les établissements. Il évoquait les notions d'espace national (le Québec) et d'espace supranational (les espaces extérieurs au Québec) et associait le bilinguisme des postes aux nécessaires relations dans l'espace supranational. En effet, le Conseil écrivait dans son document de consultation : le territoire linguistique *interne* (que l'on pourrait appeler « l'espace Québec ») définit l'identité linguistique de l'entreprise. Il est circonscrit dans l'entreprise elle-même (bureaux, usine, ateliers ou départements) et dans le marché québécois. Il concerne les rapports linguistiques à l'intérieur de l'entreprise, et les rapports linguistiques entre l'entreprise et les fournisseurs du Québec ou d'autres entreprises québécoises. Le territoire linguistique supranational (ou *externe*) désigne principalement les lieux d'affaires en dehors du Québec : les États-Unis, majoritairement, ainsi que des pays d'autres continents, parties prenantes dans les marchés mondiaux. La gestion du bilinguisme par les entreprises doit tenir compte de ces délimitations. La gestion des langues devrait faciliter le commerce supranational et international et, d'autre part, accroître l'usage du français dans l'espace interne. La présence, dans une entreprise, de communications dans le « territoire linguistique supranational » ne peut justifier une anglicisation des communications internes.

Une association du milieu des affaires arrive aux mêmes distinctions : les fonctions qui requièrent des contacts avec l'étranger (en exportation, par exemple) justifient l'exigence d'une autre langue (ou de plusieurs autres). 40 % des emplois en entreprises manufacturières sont reliés à l'exportation ; certains requièrent donc la connaissance d'autres langues que le français.

Les universités montréalaises créent des postes bilingues dans des fonctions qui s'exercent dans l'espace supranational, comme dans les communications avec les étudiants étrangers. Les domaines de la recherche et de la coopération internationale se situent eux aussi dans l'espace supranational.

Les actions concertées

Il est essentiel que le gouvernement et ses réseaux donnent l'exemple et s'assurent que le personnel de l'administration publique puisse travailler en français. Il lui faut réduire le plus possible le nombre de situations où l'anglais est requis, malgré l'introduction des nouvelles technologies, et celles où la connaissance d'une autre langue que le français est une condition d'accès à l'emploi. Le français étant la langue officielle de l'État, il importe que les organismes publics et parapublics montrent le respect qu'ils en ont.

L'information sur le droit de travailler en français et sur les moyens prévus pour faire respecter ce droit devrait être diffusée périodiquement auprès des travailleurs et des employeurs, de même que les dispositions de la Charte de la langue française relatives à l'exigence de la connaissance d'une autre langue que la langue officielle.

En revanche, pour adapter les mécanismes de recours en cas de bilinguisme injustifié d'un poste à la réalité des travailleurs d'aujourd'hui, d'autres mécanismes (que la plainte du travailleur envers l'employeur) doivent être prévus par le gouvernement.

CHAPITRE 3 : EN AVAL DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES : LA FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

1. Introduction

Il est rentable de miser sur la formation. « Un pays qui obtient des résultats en littératie[141] supérieurs de 1 % à la moyenne atteint un équilibre stable en affichant une productivité du travail et un PIB par habitant respectivement supérieurs de 2,5 % et 1,5 % en moyenne. » Cette conclusion de l'enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, *Performance en littératie, capital humain et croissance dans 14 pays de l'OCDE*, publiée par Statistique Canada en juin 2004, montre bien l'importance de la formation.

> Dans ce contexte, il paraît important que l'État accorde une attention particulière à l'accroissement des habiletés de rédaction et de lecture des personnes cols blancs, mais aussi, de plus en plus, cols bleus, appelées, dans le cadre de leur travail, à créer et diffuser de la langue[142].

Dans son document d'orientations stratégiques pour l'emploi intitulé *L'emploi : passeport pour l'avenir,* le gouvernement du Québec envisage de mettre sur pied des mesures pour favoriser la formation des travailleurs dans un contexte de pénuries appréhendées de main-d'œuvre qualifiée[143]. En effet, selon ce document, le gouvernement compte encourager les entreprises à offrir des congés de formation à leurs employés si ces derniers veulent retourner sur les bancs de l'école, et pour atténuer la perte de revenu pendant les études, il leur permettrait de mettre de côté un montant retenu sur leur salaire. De plus, si le projet de formation répond aux besoins de l'employeur, ce dernier pourrait arrondir la somme. Le gouvernement pourrait aussi soutenir financièrement les travailleurs qui suivent des cours sur l'Internet (les *e-learning*). Bref, il entend mettre sur pied des « incitatifs d'ordre fiscal, financier ou réglementaire » pour encourager la formation des travailleurs[144].

---

141. Ensemble des connaissances en lecture et en écriture permettant à une personne d'être fonctionnelle en société.
142. Jean-Paul Lafrance (1998), *L'intranet par l'exemple*, Montréal, Isabelle Quentin Éditeur, p.196.
143. Gouvernement du Québec (2005), *L'emploi : passeport pour l'avenir,* Ministère de l'Emploi, de la Solidarité et de la Famille, Québec, p.46.
144. *Loc. cit.*

L'adoption de telles mesures rejoint les préoccupations mises en lumière dans ce chapitre et dans l'ensemble de ce rapport de recherche. Elle confirme l'urgence de relever le niveau de compétences de la population des travailleurs du Québec et, par conséquent, le niveau de compétences de ceux qui doivent traiter de l'information, ce qui représente plus de 50 % de la main-d'œuvre du Québec.

Chercheurs et experts sont unanimes pour affirmer que si Montréal veut être compétitive, il lui faut augmenter et accélérer la formation de ses travailleurs, autant natifs qu'immigrants, et ce, par tous les moyens possibles : formation sur les lieux du travail, sur mesure, en ligne ou en établissement grâce, entre autres, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, comme on le verra dans ce chapitre centré sur la formation de la main-d'œuvre, qui comprend notamment des sections consacrées à la formation en milieu de travail, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, à la maîtrise de la langue par les professionnels et à la formation des communicateurs.

2. La formation sur les lieux de travail

> La connaissance insuffisante du français constitue l'obstacle principal à une intégration réussie au marché du travail. La méconnaissance du fonctionnement et des pratiques du marché du travail est également considérée comme un obstacle de taille à l'intégration en emploi[145].

Introduction

Tous sont d'accord – chercheurs et intervenants – pour dire que le milieu de travail est le meilleur facteur d'intégration socio-économique des immigrants. Tous conviennent également du fait que maîtriser la langue, « ça rapporte à l'entreprise », tout comme la formation technique directement liée à la tâche de l'employé. Ils affirment que si Montréal veut rester ou devenir compétitive, il lui faut augmenter et accélérer la formation de ses travailleurs, sur les lieux de travail ou ailleurs.

145. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.8.

Observations et commentaires lors des consultations

Nous avons constaté lors des consultations que beaucoup d'interventions se font en milieu de travail par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) auprès des immigrants, avec la collaboration des centrales syndicales. Une somme d'énergie considérable a été investie par les services du MICC et par les centrales elles-mêmes dans la prestation de cours. Toutefois, l'évaluation des résultats qu'a faite le MICC est mitigée (trop d'embûches à l'offre des cours) et il souhaite se « repositionner » dans ce dossier. Beaucoup d'aspects sont soulevés : les séances de cours abrégées, les locaux inadéquats, l'absence de réceptivité de l'employeur et son refus d'être responsable de quoi que ce soit, le contexte de l'entreprise, la lourdeur du démarchage pour organiser les séances, l'émergence de nouveaux besoins de formation en langue écrite pour lesquels le ministère n'est pas préparé, bref, tout doit être repensé avec de nouvelles formules, de nouveaux moyens.

Les besoins de formation en milieu de travail semblent plus criants dans les entreprises de 50 employés et moins, dans les entreprises où il y a une forte concentration d'immigrants. C'est le cas dans l'industrie du textile et du vêtement de même que dans le secteur manufacturier. On devrait y répondre en priorité.

Pistes de travail émanant des consultations

Les intervenants aux audiences ont dégagé des pistes de travail. Par exemple, la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) envisage de confier aux comités sectoriels la tâche de dresser un diagnostic des besoins de formation et d'en identifier les contraintes ; Emploi-Québec (EQ) essaie de travailler par secteurs d'activités, de « mutualiser » le Fonds national de formation de la main-d'œuvre pour l'utiliser de façon plus efficace, de planifier les formations par regroupements de secteurs d'activité, c'est-à-dire de créer des troncs communs de formation qui seraient offerts par les commissions scolaires ou les cégeps ; le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) envisage d'intensifier la formation linguistique dans le pays d'origine, formation qui pourrait être ciblée (pour les infirmières, par exemple), s'étant donné comme projet prioritaire de développer la formation sur mesure : le plan de cours serait conçu en partenariat avec les entreprises ou les établissements ; le MICC est aussi d'avis que la formation en ligne est une ressource prometteuse et pour laquelle il y a beaucoup de matériaux existants.

Les mutuelles de formation

> Lorsqu'elle adhère à une mutuelle, [...] l'entreprise se dote d'un service de formation complet à l'intérieur duquel des gens s'occuperont de déterminer – avec elle – ses besoins de formation, magasineront – pour elle – des formateurs accrédités, et se chargeront, enfin, de la logistique et de la gestion des sommes d'argent du 1 % prescrit par la loi[146].

La mutuelle de formation a pour objectif de « mutualiser », c'est-à-dire de mettre en commun, forces, ressources et argent en vue de favoriser la structuration d'une formation de qualité à l'intérieur des entreprises de petite et de moyenne taille, les PME n'ayant pas un service de ressources humaines pour gérer la formation du personnel[147]. Selon cet article de Marie-Claire Nadeau, la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) aurait appuyé cette initiative, ce processus de regroupement des entreprises. Il n'y a pas, pour l'instant, de mutuelle « qui existe officiellement », mais il y a une dizaine de mutuelles pilotes chargées d'expérimenter la formule pendant deux ans. Certaines sont « territoriales », tandis que d'autres sont « sectorielles ».[148]

Les orientations d'une mutuelle sont définies par l'entreprise, c'est-à-dire par l'entremise d'un conseil d'administration formé de représentants des entreprises concernées et de représentants de l'assemblée des employés. Un exemple de formation gérée par une mutuelle pourrait être l'initiation au contact de base avec des clients et ce, dans toutes sortes de domaines : commerce de gros, commerce de détail, services, etc. Il est évident, par ailleurs, que la formule de regroupement assure une économie d'échelle notable. C'est à partir du Fonds national de formation de la main-d'œuvre que l'expérimentation a été financée. La dizaine de mutuelles en expérimentation a fait rapport au Groupe de travail sur la loi 90 – qui est à l'origine de l'idée des mutuelles – en mars 2005. « Mutualiser », c'est « Choisir d'être un groupe à partager un tracteur plutôt que de posséder chacun son cheval[149]. »

---

146. Marie-Claire Nadeau, site Web du *Guide de la formation continue*, dossier « Les mutuelles de formation » : < http://fc.monemploi.com/dossiers/02/default.html >, interrogé le 12 septembre 2004.
147. *Id.*, p.2.
148. Lire à ce propos l'article de Jacinthe Tremblay dans *La Presse*, « Front et fonds communs pour la formation. », le 4 avril 2005, section Affaires, p.2.
149. *Id.*, p.5.

Une voie à accentuer : la formation en ligne

Génération Québec a porté à l'attention du Conseil supérieur de la langue française une initiative de formation linguistique en ligne mise en œuvre par la radio d'État allemande[150]. *Deutsche Welle* a mis sur son site Internet[151] des cours de langue allemande de niveaux débutant et intermédiaire. Il s'agit de quatre séries de vingt-six leçons que l'internaute peut télécharger sur son ordinateur. Ces cours sont disponibles gratuitement, et ce, à partir de plus d'une trentaine de langues.

Il existe, dans nos établissements d'enseignement et dans divers centres de formation pour les immigrants des cours d'apprentissage du français qui ont déjà été mis au point. Pensons aussi aux programmes de Télé-université (Téluq), au Diplôme d'études en langue française (DELF) et au Diplôme approfondi en langue française (DALF) de l'Université McGill, etc. Ces ressources devraient être collectées, adaptées au support informatique s'il y a lieu, mises à la disposition des utilisateurs éventuels, faire l'objet d'une promotion publique.

L'objection qui pourrait tout de suite être avancée pour différer la réalisation d'un tel projet de cours de français en ligne serait que les immigrants n'ont pas nécessairement accès à un ordinateur, que ce soit à la maison ou au travail. Cet inconvénient peut être réduit : d'une part, la possibilité, pour l'entrepreneur, de procurer de la formation à ses employés immigrants non francophones sans que cela lui coûte quoi que ce soit pourrait l'amener à permettre l'accès à des postes de travail. La facilité d'utilisation et l'accessibilité du produit qui est, somme toute, gratuit pourraient en effet fasciner bien des chefs d'entreprise. Pour ce qui est du temps consacré à l'apprentissage pendant les heures de travail, il pourrait être admissible à titre de compensation salariale au Fonds de formation de la main-d'œuvre. D'autre part, l'accès en ligne à des cours de français pour les personnes qui envisagent d'immigrer au Québec pourrait devenir pour le MICC – qui projette de donner de la formation à l'étranger – un atout précieux.

---

150. Génération Québec (2003), *Observations de Génération Québec sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *du Conseil supérieur de la langue française*, p. 3-4.
151. < http://www2.dw-world.de/french/sprachkurs/dwn/ >

La Commission des partenaires du marché du travail appuie les objectifs de promotion de la formation à distance et en ligne proposés dans le plan d'action de la *Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue*. Elle a adopté, en juin 2003, un plan d'action en vue d'aider les entreprises à développer leur expertise en matière de formation ayant recours aux technologies de l'information et des communications (TIC). Des expériences pilotes sont soutenues financièrement afin d'établir les conditions susceptibles de favoriser l'accès à la formation continue en milieu de travail grâce à l'Internet. Les outils développés le sont en français[152].

La préoccupation manifestée par le MICC de mieux articuler la francisation aux besoins d'insertion au marché du travail se traduit par l'adoption de formules de formation sur mesure, dont des outils de formation en ligne permettant l'apprentissage du français dès l'étranger[153].

Le partage des rôles

De son propre aveu, le MICC ne dispose pas d'un portrait complet de la situation linguistique dans l'ensemble des entreprises, spécialement des PME [154], et de la concentration de la main-d'œuvre d'origine immigrante qui permettrait d'obtenir une vision d'ensemble facilitant la détermination de ses priorités d'intervention[155].

Par ailleurs, c'est dans le mandat même d'Emploi-Québec de faire des analyses du marché du travail et de prévoir les besoins. En effet, Emploi-Québec joue un rôle clé comme « producteur, utilisateur et diffuseur d'information sur le marché du travail. Son rôle de producteur de données lui permet d'offrir une information de qualité, fiable et à jour. Utilisant ces données dans sa prestation de services, Emploi-Québec occupe une position privilégiée pour bien cerner les besoins d'information des personnes et des entreprises[156]. » Il bénéficie également d'un Centre d'étude sur l'emploi et la technologie (CETECH), qui est une unité d'Emploi-Québec dédiée à l'amélioration de la connaissance du marché du travail de l'emploi hautement qualifié et des secteurs de haute technologie.

---

152. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.4.
153. Cabinet de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, communiqué de presse CNW / Telbec, 20 mai 2004.
154. Les définitions fonctionnelles de PME varient selon les intervenants. Par exemple, à l'OQLF, le seuil pour les comités de francisation est de 100 employés et plus, et de 50 employés et plus pour l'inscription auprès de l'Office ; à Emploi-Québec, on considère que les PME sont les entreprises de 200 employés et moins.
155. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (2003), *Document préparatoire à la rencontre du 10 octobre 2003 entre le MRCI et le Conseil supérieur de la langue française*, p.3.
156. Information tirée du site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 3 avril 2004.

EQ devrait mettre « naturellement » à la disposition du MICC ses analyses du marché du travail et son évaluation des besoins de formation, afin que ce dernier puisse planifier davantage ses interventions en milieu de travail, le cas échéant.

Les actions concertées

La Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) devrait poursuivre son projet de confier aux comités sectoriels la tâche de dresser un diagnostic des besoins de formation et d'en déceler les contraintes. Par ailleurs, si le bilan de l'expérience des mutuelles de formation est positif, s'il montre que cette formule offre des avenues prometteuses et productives de réorganisation de la formation en entreprise, la commission devrait aller de l'avant et multiplier les mutuelles.

Les entrepreneurs devraient s'engager à créer un climat favorable à la formation linguistique de leur personnel sur les lieux de travail, en recourant à diverses formules : classes de français traditionnelles, cours offerts en ligne, formation sur mesure, etc. Si cette mesure est difficile à appliquer dans des conditions favorables, les entrepreneurs devraient accorder des libérations de tâche pour permettre à leurs employés de suivre une formation linguistique à l'extérieur des lieux de travail.

3. Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre

Introduction

La loi 90 (ou loi du 1 %) oblige les entreprises à contribuer financièrement à la formation de leur personnel (1 % de leurs dépenses administratives) et à faire état de leurs dépenses à cette fin. Les sommes non dépensées sont versées au Fonds national (87 millions de dollars accumulés au 31 mars 2004[157]) et redistribuées aux entreprises sur présentation de projets de formation. C'est la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) qui établit les priorités pour quelques années à la fois, et Emploi-Québec qui fait le plan d'affectation annuel, en concertation avec la CPMT, et qui gère l'attribution de subventions aux employeurs qui ont des besoins de formation excédant 1 % de leur masse salariale. Cette information est largement diffusée auprès des entreprises. Une partie des sommes accumulées devrait servir à la francisation puisque la maîtrise du français est un facteur affectant l'employabilité.

157. Fonds national de formation de la main-d'œuvre (2004), *Rapport d'activités 2003-2004*, p.26.

Toutefois, les entreprises dont la masse salariale est de moins de un million de dollars sont maintenant soustraites à l'application de la loi 90 depuis janvier 2004, ce qui a pour effet de réduire le nombre d'entreprises qui sont responsables de la formation de leur personnel et de réduire du même coup les cotisations au Fonds d'environ 40 millions. Selon les plus récentes données (2000), seulement 35 000 des 250 000 entreprises existantes étaient assujetties à la loi. Or, en portant le seuil d'assujettissement de la masse salariale à un million de dollars, la loi ne s'appliquera plus désormais qu'à 10 000 entreprises environ. Cela signifie qu'une grande quantité de travailleurs ne seront plus couverts par la loi, et que les comités sectoriels et les comités d'adaptation de la main-d'œuvre ne recevront plus les sommes qui leur permettaient d'améliorer le financement de projets de développement de la main-d'œuvre. En conséquence, il sera très difficile pour ces comités de développer une terminologie sectorielle, de favoriser le partage d'expériences et la mise en commun des ressources financières et techniques[158].

La décision du gouvernement du Québec de modifier le nombre d'entreprises contribuant à la formation de leur personnel n'est pas de nature à permettre des progrès sensibles en matière d'apprentissage du français en milieu de travail, puisqu'elle réduit leur nombre de façon dramatique. Selon la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT), au cours des six années de son application graduelle et malgré les irritants soulevés, cette loi a eu des effets structurants, notamment par la consolidation des 26 comités sectoriels de main-d'œuvre exerçant dans leur champ respectif et du comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour les personnes immigrantes, chargé de faciliter leur intégration et leur maintien en emploi. Elle a aussi permis d'instaurer chez les entrepreneurs une culture favorable à la formation des travailleurs.

Le rôle du Fonds

Sur le rôle du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, les positions de la Commission des partenaires du marché du travail sont claires – et publiques – notamment en ce qui concerne son utilisation à des fins de formation linguistique :

> L'aide financière d'Emploi-Québec est disponible pour permettre aux nouveaux arrivants, immigrants de l'étranger de l'étranger ou migrants canadiens anglophones d'acquérir une première maîtrise du français. Environ 4 000 travailleuses et travailleurs auraient profité d'une mesure à cette fin, en 2002-2003[159].

158. Centrale des syndicats du Québec (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.12-13.
159. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.3.

Les objectifs généraux d'Emploi-Québec dans le cadre de la gestion du Fonds ne visent pas la formation linguistique mais la qualification de la main-d'œuvre au premier chef :

> Dans le contexte de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, les responsabilités d'Emploi-Québec sont de promouvoir la qualification de la main-d'œuvre et de fournir le support conseil et technique aux employeurs assujettis à la Loi. De ce point de vue, Emploi-Québec n'a pas comme premier rôle d'inciter les employeurs assujettis à la Loi à réaliser des activités de formation liées au perfectionnement linguistique, à la formation linguistique et à l'alphabétisation pour se conformer à la Loi.

Néanmoins, Emploi-Québec réserve une place particulière aux projets de formation linguistique, qui ont même un statut particulier puisque, contrairement aux autres types de formation, l'admissibilité n'est pas liée à la masse salariale de l'entreprise. Ces dispositions sont publiques et connues des employeurs :

> Néanmoins, le Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi accorde une attention particulière aux projets comportant des activités liées au développement des compétences en matière d'alphabétisation et de francisation. Ainsi, contrairement aux autres projets présentés dans ce programme, aucun plafond de masse salariale n'est prévu pour l'admissibilité des promoteurs de telles activités au programme. En outre, un bulletin d'information est acheminé à l'ensemble des employeurs assujettis (environ 35 000) les informant qu'il est possible de recevoir une aide financière pour la réalisation d'activités de formation dont celles liées à l'alphabétisation et la francisation. Ces informations sont également disponibles sur le site Internet d'Emploi-Québec[160].

L'apprentissage et le perfectionnement du français, notamment pour les immigrants non francophones, sont donc reconnus comme dépenses admissibles dans le cadre de la loi 90, et ils font toujours partie des priorités de la Commission.

L'utilisation du Fonds national de formation de la main-d'œuvre

Même si Emploi-Québec déploie régulièrement de l'information pour l'ensemble des employeurs sur la possibilité d'obtenir une aide financière pour la réalisation de projets de formation, le Fonds national n'est pas suffisamment utilisé pour la francisation de base ou la mise à jour, selon le témoignage des milieux syndicaux et de certains organismes non gouvernementaux (ONG) concernés par la francisation des immigrants, les exigences reliées à son recours étant, somme toute, difficiles à satisfaire. Les entreprises de taille moyenne n'utilisent donc pas beaucoup le fonds dont elles estiment l'accès trop compliqué et trop consommateur d'énergie. Il est possible aussi qu'elles ignorent que le Fonds peut financer des projets de francisation. Or, le motif pour y recourir est d'assurer le salaire de l'employé pour la période de cours suivie pendant les heures de travail. Pour que la formation fonctionne dans les PME, il faut que le salaire de l'employé en formation soit versé à même la subvention obtenue.

---

160. Emploi-Québec (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail », dans *Commentaires sur les propositions et pistes d'intervention émises par le Conseil supérieur de la langue française*, p.2.

Pour les petites entreprises, recourir au Programme du Fonds est aussi une tracasserie, selon les témoignages entendus. Ces entreprises sont généralement gérées par leur propriétaire qui ne met pas le temps nécessaire pour préparer une demande de formation. Une partie de la structure de notre économie est fondée sur les PME. Étant donné que le taux de roulement y est très grand, notamment en informatique, la gestion des ressources humaines y devient d'autant plus importante.

Les actions concertées

Étant donné l'ampleur des besoins de formation, étant donné le grand risque de voir disparaître la « culture » de la formation chez les entrepreneurs, le gouvernement devrait rétablir à ce qu'il était antérieurement le nombre d'entreprises qui sont assujetties à la loi du 1 %, afin que ces dernières soient responsables de la formation de leur personnel et versent au Fonds national de formation de la main-d'œuvre les sommes non dépensées. Vu qu'une proportion importante de la main-d'œuvre actuelle devra être remplacée d'ici quelques années, et considérant que l'immigration d'allophones continuera d'aller bon train, le désengagement des entreprises en francisation n'est pas de bon augure pour la survie du français comme langue du travail au Québec et pour la recherche d'excellence et de compétitivité chez les entrepreneurs québécois. De plus, le Fonds devrait être ouvert à la formation qualifiante en français, et les mécanismes d'accès devraient être assouplis.

4. La maîtrise de la langue par les professionnels

Introduction

> La connaissance de la langue française est essentielle pour l'exercice d'une profession au Québec.
> Office des professions du Québec (OPQ)

Ce témoignage de l'Office des professions du Québec (OPQ) a été corroboré par d'autres intervenants du milieu professionnel. Selon ces derniers, une profession a un fondement culturel ; la compétence d'un professionnel inclut la dimension linguistique ; la langue est même définitoire de la compétence. Les Ordres professionnels sont donc interpellés par la dimension linguistique de l'exercice professionnel : ils ont une responsabilité à l'égard de la francisation de la main-d'œuvre professionnelle. Selon eux, une absence de maîtrise de la langue enlève de la crédibilité à la profession et au professionnel. Les professionnels, rappelons-le, sont des travailleurs très qualifiés, qui font un usage important de la langue au travail. Ils jouent donc un rôle de premier plan dans la prépondérance du français comme langue du travail.

L'attention du Conseil aux audiences a été retenue par deux aspects de cette problématique qu'est la maîtrise de la langue par les professionnels en exercice. Le premier concerne l'intégration d'immigrants allophones et d'anglophones aux Ordres professionnels et, par conséquent, le niveau de difficulté du test de français relié à l'obtention du permis d'exercer au Québec ; le deuxième a trait à la formation qualifiante chez les professionnels dont la langue maternelle n'est pas le français.

Connaissance requise de la langue officielle

Les Ordres professionnels sont des associations constituées en vertu du *Code des professions*. À leur intention, les articles 35 à 40 de la Charte de la langue française énoncent que, pour obtenir la délivrance d'un permis professionnel, le candidat doit absolument avoir de la langue officielle une connaissance appropriée à l'exercice de sa profession. Selon la Charte, une personne est réputée avoir cette connaissance si elle obtient au Québec un certificat d'études secondaires. Les représentants des professionnels aux audiences estiment que ce niveau de connaissance, pour ce qui est des allophones et des anglophones qui ont fréquenté des établissements de langue anglaise, ne correspond pas, le plus souvent, à une maîtrise souhaitable de la langue pour arriver à communiquer correctement dans l'exercice d'une profession. « Les diplômés des institutions anglophones n'ont pas la compétence langagière pour exercer leur profession en français[161]. »

Faut-il alors hausser le niveau des tests à un degré de connaissance plus élevé ou encore maintenir le principe général, fourni par la Charte, et donner une formation d'appoint pour permettre aux professionnels qui ne sont pas francophones de s'adapter aux exigences du marché, d'une part, et de réussir le test pour obtenir le droit d'exercer, d'autre part ?

---

161. Conseil interprofessionnel du Québec (2003), *Consultation : Lignes directrices de la position du CIQ, adoptées par l'assemblée des membres*, p.1

L'intégration des professionnels immigrants allophones

L'enjeu majeur de cette problématique est l'intégration des immigrants non francophones aux Ordres professionnels. En effet, comment améliorer le niveau de connaissances préalables sans pénaliser les immigrants non francophones qui désirent s'intégrer comme professionnels au marché du travail, d'autant plus que, dans certaines professions, notamment en orthopédagogie, en sciences infirmières et en médecine, il y a une pénurie de main-d'œuvre qu'il est urgent de résorber ?

Pour des raisons qui sont autant d'ordre économique qu'éthique, il ne faut pas mettre en péril l'intégration des professionnels immigrants au marché de l'emploi, et, en ce sens, il serait souhaitable de maintenir, à des fins d'obtention du permis, les exigences linguistiques définies par la Charte. Toutefois, le Conseil interprofessionnel du Québec suggère d'organiser des cours de langue préparatoires au test, étant donné que l'acquis en français n'est en général pas suffisant pour le réussir.

Rappelons les dispositions de l'article 37 de la Charte de la langue française : les personnes venant de l'extérieur du Québec qui sont aptes à exercer leur profession, mais qui ne connaissent pas le français et qui s'insèrent sur le marché du travail dans une profession donnée, reçoivent un permis temporaire d'exercice d'une durée d'un an. Pour la 2e et la 3e année de pratique, c'est l'OQLF qui est chargé de recommander ou non le renouvellement du permis. Durant l'année 2003-2004, l'Office a administré 1 069 examens. « Les personnes qui ont réussi l'examen ont obtenu, de la part des Ordres professionnels, un permis permanent leur permettant d'exercer leur profession au Québec[162]. »

Toute autre possibilité qui peut éventuellement favoriser l'intégration des professionnels immigrants allophones aux Ordres devrait être examinée.

162. Office québécois de la langue française (2004), *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, p. 42.

Le niveau des tests de français

Selon les propos recueillis aux audiences, le taux de réussite des tests de français pour l'obtention du permis d'exercer une profession au Québec serait extraordinairement élevé, et il serait nécessaire de s'interroger sur son niveau réel de difficulté. Or, le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de l'OQLF montre que, durant cette période, le taux de réussite a été de 43 %[163], ce qu'on ne peut qualifier de « taux de réussite extraordinaire ». La question aurait toutefois été considérée par l'OQLF qui aurait remédié à la situation. Quoi qu'il en soit, l'Office serait en train de mettre au point un cadre de référence pour l'élaboration des tests, qui ne seront plus uniformes, et le Conseil interprofessionnel se montre intéressé à travailler en partenariat avec lui sur la définition des niveaux de connaissances requises par les différentes professions.

L'intégration La préparation des professionnels anglophones à l'exercice en français

Des mesures correctives pourraient être envisagées en ce qui concerne les professionnels anglophones formés au Québec, comme relever les exigences d'apprentissage technique en français dans les écoles secondaires, les collèges et les universités de langue anglaise. Le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, expert dans ces questions, pourrait sans doute trouver une solution avantageuse pour la communauté anglophone, afin de rendre ces futurs professionnels plus performants en français. Les universités anglophones sauront, elles aussi, gérer l'acquisition du français, langue officielle, comme l'a bien compris l'Université Concordia, au sein de laquelle le français est très présent.

La formation qualifiante

La formation qualifiante en français chez les professionnels dont la langue maternelle n'est pas le français est incontournable. L'apprentissage dans les services de francisation ne donne qu'une connaissance fonctionnelle de la langue et n'est donc pas ce que l'on peut appeler une « formation qualifiante », c'est-à-dire une formation orientée vers la maîtrise de l'écrit. Et c'est la très grande majorité des professionnels qui doivent aller bien au-delà de l'apprentissage de base pour satisfaire aux exigences de la pratique ou pour poursuivre des études supérieures au Québec. Les intervenants du milieu professionnel voient là une condition essentielle de l'intégration des immigrants non francophones aux Ordres professionnels et à la pratique professionnelle au Québec, ne serait-ce que pour acquérir, minimalement, le vocabulaire technique et les codes langagiers usuels à la profession.

---

163. *Loc. cit.*

Une piste reste à explorer : des comités de formation existent dans chaque ordre professionnel, conformément à une disposition du Code des professions. Y siègent un représentant de l'Ordre, un représentant du ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) et un représentant d'une maison d'enseignement. Le bénéfice direct de ces comités est d'obliger ces personnes à se pencher sur la pertinence des programmes à offrir aux membres. Selon un intervenant des Ordres, ces comités pourraient, en plus de la formation professionnelle offerte, jouer un rôle en francisation des candidats anglophones ou immigrants non francophones, puisqu'il y a possibilité de prescrire des activités de formation continue. Il serait donc opportun de confier à chacun de ces comités un rôle en francisation de leurs membres dans le cadre de leurs activités de formation, en leur laissant toutefois le soin d'en définir les modalités.

Pour ce qui est de la façon de travailler avec les Ordres professionnels, on a soulevé, en audience, la variété qui existe dans les conditions d'exercice professionnel. Les infirmières, par exemple, sont toujours des salariées ; les ingénieurs, à 50 % des salariés et à 50 % des entrepreneurs. Une formation orientée vers les professionnels devra tenir compte des différences de statut. C'est la raison pour laquelle il faut proposer de la formation, comme le suggère le Conseil interprofessionnel, par l'entremise de leur Ordre (chaque Ordre a son réseau et sa culture propre) plutôt que par celle de l'entreprise.

> Les circonstances de pratique, le nombre et la concentration des professionnels, leur environnement isolé ou encadré, leur statut autonome ou d'employés, de même que leur exposition à des communications plurilingues peuvent différer considérablement d'une profession à l'autre, d'une région à l'autre, voire d'une entreprise à l'autre. La symétrie de structure des Ordres professionnels ne suffit sans doute pas à garantir que des mesures uniformes seraient uniformément efficaces[164].

Le financement de la formation qualifiante

Une dernière question, épineuse celle-là, est celle du financement des formations d'appoint et des formations qualifiantes. À cet égard, l'utilisation du Fonds national de développement de la main-d'œuvre est-elle possible ? Selon les témoignages entendus, Emploi-Québec manque de « sensibilité » envers la formation des professionnels, et réussir à utiliser ce fonds « relève de l'exploit ».

---

164. Office des professions du Québec (2004), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française sur la redynamisation du processus de francisation*, p.4.

Pourtant, le Fonds national de développement de la main-d'œuvre pourrait servir davantage à financer cette formation, vu que son ouverture à la formation linguistique qualifiante comme acquisition d'un instrument de travail indispensable, notamment dans le cas de l'exercice d'une profession, est ici recommandée. Des solutions de remplacement seraient la mise sur pied de projets spéciaux, comme celui qui a été mis au point par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC), en collaboration avec le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS), pour l'accès de candidats immigrants (ingénieurs, infirmières, etc.) aux Ordres professionnels, ou une injection spécifique de fonds à même les millions de dollars octroyés par le fédéral, dans le cadre de l'entente Gagnon-Tremblay–McDougall de 1991.

Les actions concertées

Puisqu'il y a pénurie de main-d'œuvre dans certaines professions, comme en orthopédagogie, en sciences infirmières et en médecine, toute solution raisonnable facilitant l'intégration dans les Ordres de professionnels immigrants non francophones doit être envisagée.

Il ne faut pas mettre en péril l'intégration des professionnels immigrants au marché de l'emploi par un renforcement des exigences linguistiques pour obtenir un permis d'exercer une profession, et ce, pour des raisons qui sont autant d'ordre économique qu'éthique. En ce sens, il est approprié de maintenir les exigences linguistiques définies par la Charte de la langue française. Toutefois, il serait pertinent que le Conseil interprofessionnel mette sur pied des cours de langue préparatoires au test d'obtention du permis, étant donné que l'acquis en français n'est en général pas suffisant pour le réussir.

En ce qui concerne les anglophones formés au Québec, il serait pertinent de revoir le niveau d'apprentissage technique en français dans les écoles secondaires, les collèges et les universités de langue anglaise, et de relever le niveau des exigences. Le but est de rendre ces futurs professionnels plus performants en français et d'éviter, ainsi, que ceux-ci quittent le Québec. Les universités anglophones sauront gérer l'acquisition du français comme langue officielle du Québec

Étant donné que les Ordres ont tous, conformément au Code des professions, un comité de formation où il y a possibilité de prescrire des activités de formation continue, étant donné l'opportunité de permettre aux professionnels en exercice qui ne maîtrisent pas le français d'accéder à des programmes qualifiants de francisation qui vont au-delà de la formation de base, il serait justifié, d'une part, de requérir d'Emploi-Québec une ouverture du Fonds aux projets de formation qualifiante en français étant donné leur impact sur l'ajustement à la tâche, et, d'autre part, de confier à chacun des comités de formation des Ordres professionnels un rôle en organisation de la francisation qualifiante de leurs membres dans le cadre de leurs activités de formation, en leur laissant toutefois le soin d'en définir les modalités. Comme les Ordres n'ont pas tous la même taille ni les mêmes moyens financiers, il est utile de mentionner l'expertise développée par l'Université McGill dans des programmes d'acquisition du français adaptés aux professions (le DELF, le DALF, etc.).

Pour ce qui est du financement de la formation qualifiante, l'avenir réside peut-être dans l'examen des solutions suivantes : mise sur pied de projets spéciaux, pilotés par les Ordres mais financés par Emploi-Québec, comme celui qui a été mis au point dans le passé pour l'accès de candidats immigrants ingénieurs ou de candidates infirmières aux Ordres professionnels, ou injection spécifique d'argent à même les transferts de fonds fédéraux destinés à l'intégration des immigrants.

5. La formation des communicateurs

> La qualité de la langue des médias présente des lacunes importantes. Compte tenu du temps très élevé que la population consacre à l'écoute de la télévision et de la radio et à la lecture des journaux et des publications électroniques, l'usage public de la langue devrait se faire dans un excellent français. Telle n'est cependant pas la réalité. Le langage familier est omniprésent à la radio et à la télévision, les anglicismes pullulent dans tous les médias, les fautes d'orthographe sont innombrables malgré les outils informatiques mis à la disposition des rédacteurs[165].

165. Fédération étudiante universitaire du Québec (2001 et 2004), *Le système d'éducation au cœur du renforcement de la langue française au Québec,* p.31.

Introduction

Au terme d'une étude préparée pour le Conseil de la langue française par quatre chercheurs de l'Université Laval en 2000, intitulée *Analyse linguistique de textes tirés de quatre quotidiens québécois (1992-1999)*[166], les conclusions suivantes ont pu être tirées : la langue des journaux s'est améliorée au cours des dernières années, mais il reste des progrès à faire. Les erreurs les plus fréquentes décelées dans les textes sont des erreurs de vocabulaire, de syntaxe et de ponctuation. Une fois additionnées, ces erreurs forment plus de 70 % du total des écarts. « Si l'on ajoute à cela les maladresses stylistiques et les problèmes de cohésion textuelle, on atteint 83,3 %[167]. » Il faut voir que ces écarts à la norme « compromettent la lisibilité et l'intelligibilité du message, puisqu'ils en altèrent le sens, provoquant non-sens, faux-sens, contresens, paradoxes, "flous" sémantiques ou ambiguïtés multiples[168]. »

Nous avons donc là une image assez claire de la « qualité » de la langue utilisée dans quatre quotidiens québécois pendant une dizaine d'années. « Nous sommes convaincus que les données de cette étude pourraient servir de matériau à une réflexion plus poussée et plus étendue sur la qualité des textes journalistiques, réflexion qui inclurait non seulement tout le domaine linguistique, mais aussi des critères d'ordre discursif ou même politique[169]. » La langue des médias, susceptible d'influencer le comportement linguistique des travailleurs, est perfectible, c'est le moins que l'on puisse dire !

Observations et commentaires lors des consultations

En plus de souhaiter une amélioration sensible de la formation des communicateurs, les intervenants croient que des mesures s'imposent : la qualité de l'expression orale ou écrite devrait être un critère d'embauche dans les médias ; le personnel en place devrait se voir offrir des séances de perfectionnement afin de hausser ses compétences linguistiques en français ; les médias devraient collaborer entre eux (et avec les universités si nécessaire) afin de créer un système de collaborations et d'échanges en ce qui a trait aux outils de perfectionnement et à l'expertise développée en langue française. La Fédération étudiante universitaire du Québec (FEUQ) va même jusqu'à suggérer la création d'une chaire universitaire sur la langue des médias, proposition qui pourrait être regardée de près.

---

166. Isabelle Clerc, Éric Kavanagh, François Lépine et Renée-Lise Roy (2000), *Analyse linguistique de textes tirés de quatre quotidiens québécois (1992-1999)*, étude préparée pour le Conseil de la langue française, Québec, décembre.
167. *Id.*, p.82.
168. *Loc. cit.*
169. *Loc. cit.*

Premier rapport de la Table de concertation

En mars 2003, la ministre de la Culture et des Communications proposait aux associations de médias publics, privés et communautaires de constituer une Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias québécois. Le mandat visait essentiellement « à explorer des pistes qui profiteraient aux médias souhaitant promouvoir un français de qualité et à déterminer les meilleures mesures à prendre[170] ». L'objectif essentiel de la création de la Table était de favoriser une plus grande concertation entre les médias québécois en matière de qualité du français.

L'exposé de la problématique dans ce Premier rapport ressemble aux commentaires entendus en audiences. Entre autres, la mise en page électronique du journal qui est maintenant réalisée par les journalistes eux-mêmes empiète sur le temps de relecture et de correction des textes ; les difficultés financières des années 80 et 90 dans les médias électroniques ont entraîné la disparition des réviseurs et des formateurs ; l'absence de réviseurs à la radio ou à la télévision fait reposer l'entière responsabilité de la qualité de la langue sur les individus qui, inégalement formés, rendent un « produit » inégal ; les jeunes recrues, dont l'apprentissage de base est jugé insuffisant, sont laissées à elles-mêmes, les médias estimant le rattrapage à faire trop grand. Il semble que les gestionnaires et le personnel des médias soient peu sensibilisés au rôle que joue une telle entreprise dans la promotion de la langue française au Québec, à la formation linguistique de base que doit détenir un futur journaliste, au perfectionnement linguistique en milieu de travail et, enfin, aux outils d'ordre linguistique qui devraient y être disponibles.

Selon le sondage BBM de l'automne 2002, les Québécois francophones consacrent en moyenne chaque semaine plus de 22 heures à écouter la radio et plus de 24 heures à regarder la télévision. La fréquentation des médias fait donc partie de la vie quotidienne des Québécois qui sont forcément influencés par la langue utilisée dans ces médias.

> [...] Près de trois Québécois sur quatre disent lire régulièrement des quotidiens, près des deux tiers, des hebdomadaires et plus de la moitié, des magazines (MCC, *Les pratiques culturelles des Québécois et Québécoises, 1999,* octobre 2001). Les médias font donc étroitement partie de la vie quotidienne et la langue qu'ils utilisent influence forcément l'usage qui en est fait par la population[171].

---

170. Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias (2003), *Premier rapport remis à la ministre de la Culture et des Communications,* décembre, p.2.
171. *Id.*, p.7.

La sensibilisation des gestionnaires et du personnel des médias à l'importance de leur rôle en matière linguistique constitue donc un premier objectif à atteindre : elle doit porter sur la qualité du français diffusé et sur l'amélioration des compétences au sein de l'entreprise.

Étant donné que « la maîtrise de la langue française semble plus problématique chez les jeunes journalistes et communicateurs[172] » – c'est là le constat des membres de la Table de concertation – il y a lieu de s'interroger sur la formation qui est donnée à l'université et au cégep. À cet égard, le Groupe de travail a fait l'examen de vingt-trois programmes de premier cycle offerts par les universités francophones du Québec à l'intention des futurs travailleurs de la communication et il a constaté que, dans la majorité des cas, « on n'exige aucune compétence linguistique particulière pour être admis dans ces programmes, sinon celle qui s'applique à l'ensemble des programmes universitaires[173]. » Le Groupe de travail conclut donc que « les médias devraient faire des pressions auprès des universités et des cégeps qui offrent des cours en journalisme et en communication pour que ces établissements améliorent sensiblement les compétences linguistiques de leurs futurs diplômés par l'entremise d'une formation adéquate[174] ». Une meilleure formation de base en français chez les jeunes, comme nous le préconisons au chapitre suivant, reste aussi un objectif à atteindre.

En ce qui a trait au perfectionnement en milieu de travail, peu de demandes sont fondées sur le besoin de mieux maîtriser la langue française, selon les membres de la Table de concertation. « Tous les professionnels de la communication – journalistes, pigistes, animateurs et gestionnaires chargés d'encadrer le travail du personnel affecté à l'information et à l'animation – devraient néanmoins pouvoir accéder à du perfectionnement linguistique » comme « un outil électronique de perfectionnement du français qui est adapté aux besoins des professionnels de la communication[175] ».

Non seulement il existe beaucoup d'outils d'aide à la rédaction et à la correction, mais ces outils sont presque tous, maintenant, en format électronique. Certains grands médias – comme *La Presse,* Radio-Canada ou Télé-Québec – ont compris cette nécessité et ont mis au point leurs propres guides, qu'ils pourraient d'ailleurs mettre à la disposition des autres médias. Les membres de la Table de concertation soulèvent le soutien que pourrait apporter aux médias l'Office québécois de la langue française, en offrant notamment « un accès privilégié à des services gratuits d'assistance terminologique et linguistique adaptés à leurs besoins[176]. »

---

172. *Id.*, p.8.
173. *Id.*, p.8-9.
174. *Id.*, p.9.
175. *Id.*, p.10.
176. *Id.*, p.11.

Groupe de travail sur la qualité de la langue à la Société Radio-Canada (SRC)

En avril 2003, la Société Radio-Canada (SRC) rendait publiques les conclusions des travaux d'un Groupe de travail sur la qualité de la langue dans ses activités. Selon le rapport, « la SRC doit affirmer clairement sa volonté de faire de la qualité du français une priorité et prendre des mesures concrètes pour que des fautes lexicales et syntaxiques soient corrigées[177] ». Le Groupe recommande de resserrer les critères d'embauche, de privilégier la formation continue, d'encadrer les artisans, de fournir des outils d'aide à la maîtrise du français et d'embaucher des conseillers linguistiques dans chaque région où la SRC est présente.

Les actions concertées

On ne peut que souscrire entièrement aux propositions faites par les membres de la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias, et aux conclusions du Groupe de travail sur la qualité de la langue à la Société Radio-Canada (SRC). Les propositions mises de l'avant sont des plus pertinentes et devraient être mises en œuvre sans tarder, si ce n'est déjà fait. On trouvera à l'annexe 2 l'essentiel des recommandations de la Table de concertation.

177. Société Radio-Canada, communiqué : *Le français se porte bien à Radio-Canada,* le mardi, 8 avril, 2003, site Web de Radio-Canada, < http://www.radio-canada.ca/nouvelles >.

CHAPITRE 4 : EN AMONT DE LA FRANCISATION DES ENTREPRISES : LA FORMATION PRÉPARATOIRE

> Au fur et à mesure que nos sociétés s'enfoncent dans l'ère informationnelle, il devient plus important pour les travailleurs de maîtriser leur langue, à l'oral comme à l'écrit[178].

1. INTRODUCTION

> Dans une société et une économie fortement caractérisées par l'utilisation de l'information, le déficit de formation de base devient une cause structurelle de chômage et une source d'exclusion sociale, économique et politique des personnes. Ce déficit de formation de base représente en effet un frein important à l'exercice de la citoyenneté et au développement social, économique et culturel[179].

Selon le texte de la politique de l'éducation des adultes, les personnes ayant des difficultés de lecture ou d'écriture au travail mettent en péril leur emploi tandis que d'autres sont exclues du marché du travail. « Pour les employeurs, la formation des employés constitue un facteur clé de performance[180]. » Les adultes doivent donc devenir aptes « à comprendre et à utiliser l'information écrite dans leurs activités au travail, à communiquer efficacement avec leurs collègues, à utiliser les technologies de l'information et de la communication et à s'insérer dans le monde du travail dominé par l'économie du savoir[181]. »

Les consultations de ces derniers mois sur *Le français, langue normale et habituelle du travail* ont en effet mis en lumière la nécessité de consolider la formation en français des futurs travailleurs. Un trop grand nombre d'entreprises déplorent des lacunes relatives à la compétence linguistique de leurs employés, qui nuisent à leur performance et à leur compétitivité. Selon le Conseil du patronat, l'inaptitude à écrire ou à s'exprimer correctement en français est souvent le motif du rejet d'une candidature à un poste de débutant. Les Chambres de commerce n'ont de cesse de le dire : l'entreprise a besoin de professionnels dont la communication écrite est claire, logique, *lisible*. L'acquisition de ces aptitudes chez un employé est devenue un facteur de promotion professionnelle et sociale.

---

178. Jean-Paul Lafrance (1998), *L'intranet par l'exemple*, Montréal, Isabelle Quentin Éditeur, p.196.
179. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.7.
180. Ministère de l'Éducation (2002), *Apprendre tout au long de la vie. Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue.*, p.7.
181. *Id.*, p.8.

Les jeunes eux-mêmes réclament une meilleure formation, conscients que les atouts linguistiques dont ils disposent ne sont pas suffisants pour performer dans l'ère de l'économie du savoir. Dans ce contexte, on comprendra le quasi « cri d'alarme » qui a été lancé par les fédérations d'associations étudiantes aux audiences concernant le « déficit » dans lequel se trouvent leurs membres en ce qui a trait à la maîtrise du français et à la capacité de rédaction. Comment expliquer autrement que par la complaisance du monde de l'éducation le déficit de formation en français dans lequel se retrouve une majorité d'étudiants, même de niveau universitaire ?

C'est donc sur une amélioration notable de la formation linguistique des étudiants que les efforts des intervenants du monde de l'éducation devraient se porter, afin de mieux les préparer à satisfaire aux exigences du marché du travail. Et c'est par la formation des maîtres qu'il semble approprié de commencer ce virage vers l'excellence.

L'adaptation au monde du travail en français doit aussi se faire pour la population immigrante qui a choisi de vivre au Québec. Nous avons besoin de l'apport des immigrants est très appréciable et nous avons également besoin que leur intégration économique et culturelle se fasse en français.

> Pour la personne immigrante, la langue française constitue l'outil commun de communication avec la société québécoise et de ce fait la langue lui donne accès au marché du travail dans son domaine de compétence initiale. Le ministère diffuse ce message d'une conception instrumentale de la langue française auprès des nouveaux arrivants et les incite à initier leur démarche d'apprentissage du français dès leurs pays d'origine de façon à pouvoir s'insérer plus rapidement sur le marché du travail une fois arrivés au Québec[182].

Le lecteur pourra lire, dans ce chapitre, les considérations des intervenants aux audiences du Conseil sur les différents volets de la formation préparatoire au travail, et les actions suggérées sur la francisation des immigrants non francophones, sur la maîtrise de la langue technique par les jeunes en formation, sur la maîtrise du français par les jeunes, sur la formation des maîtres et sur la maîtrise de la langue par les membres de la communauté anglophone.

182. Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (2003), *Document préparatoire à la rencontre du 10 octobre 2003 entre le MRCI et le Conseil supérieur de la langue française*, DPPF, p.1.

2. La francisation des immigrants non francophones

Introduction

La francisation des immigrants non francophones est assumée depuis plus de trente ans par le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)[183]. Au début des années 60, le Rapport Gauthier, chargé d'examiner l'enseignement des langues aux adultes immigrants et l'intégration linguistique des enfants d'immigrants, avait proposé la mise en place de services spécialement destinés à l'apprentissage du français par les immigrants. Pour donner suite à ces recommandations, un ministère québécois de l'immigration a été créé en 1968 et les Centres d'orientation et de formation des immigrants (COFIS) ont été mis en place. Puis, se sont succédé l'incident dans les écoles de Saint-Léonard, la tenue de la Commission Gendron (1972) et l'adoption de la Charte de la langue française (1977). Cette loi a eu pour effet de renverser les tendances en matière d'intégration linguistique des jeunes immigrants en les obligeant à fréquenter les écoles françaises[184].

La Commission Gendron recommandait des mesures pour mieux contrôler le recrutement à l'étranger et réclamait de plus grandes responsabilités pour ce qui est de l'intégration des immigrants en territoire québécois. À cet égard, plusieurs ententes ont été conclues entre le gouvernement du Québec et le gouvernement fédéral, dont les plus connues sont l'entente Couture – Cullen (1978) et l'entente Gagnon-Tremblay–McDougall (1991)[185]. Cette dernière donne au Québec la capacité de faire lui-même la sélection des travailleurs immigrants, et de voir également à leur intégration linguistique ou économique.

Le premier programme *québécois* de francisation des immigrants a été créé en 1980 – puisque le programme de francisation à temps plein était alors sous la compétence du gouvernement fédéral –, ainsi que le programme de soutien aux organismes communautaires qui offrent des services de francisation. Au début des années 90, un Énoncé gouvernemental de politique en matière d'immigration et d'intégration[186] – et le plan d'action qui l'a suivi – ont marqué une étape importante en matière d'orientation : la maîtrise de la langue est désormais perçue comme une condition indispensable à une pleine intégration à la vie au Québec. Le MICC, soutenu par le

183. Ministère qui a connu plusieurs dénominations depuis sa création en 1968.
184. M. Gagné et C. Chamberland (1999), « L'évolution des politiques d'intégration et d'immigration au Québec », dans *Les politiques d'immigration et d'intégration au Canada et en France : Analyses comparées et perspectives de recherche. Actes du séminaire, Montréal, 20-22 mai 1998*, p.71-89.
185. L'Accord Canada–Québec relatif à l'immigration et à l'admission temporaire des aubains.
186. Gouvernement du Québec (1990), *Au Québec, pour bâtir ensemble*, ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration.

réseau de l'éducation et par les organismes communautaires, est donc au cœur de la francisation des immigrants non francophones.

L'immigration : une priorité

Le Québec a besoin de l'immigration – sa politique d'immigration en fait foi – et ce, pour toutes les raisons que l'on connaît puisque ces dernières ont été évoquées dans la politique : dénatalité, vieillissement de la population, demande accrue de main-d'œuvre, pénurie prévisible de ressources humaines, dans certains secteurs spécialisés notamment. Ce sont là les principales raisons pour lesquelles le Québec, en 2005, compte toujours sur l'apport des immigrants à son développement, particulièrement dans la métropole.

« Attirer, former et retenir les nouveaux talents[187] » figure en tête de liste dans les priorités d'intervention des membres du groupe d'experts consultés par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain lors de l'établissement du bilan de santé[188], Montréal ayant encore beaucoup de défis à relever avant d'atteindre le peloton de tête des métropoles nord-américaines.

Le Québec ne peut pas se permettre de ne pas intégrer, le plus totalement possible, les nouveaux venus à la vie en français : il y va de leur intégration socio-économique et de leur mobilité professionnelle. Selon l'étude de Gagné et Chamberland, une maîtrise insuffisante du français par les immigrants serait un des obstacles majeurs à leur insertion sur le marché du travail, et une bonne connaissance, un facteur d'accroissement de leur mobilité professionnelle.

> [...] La connaissance du français a pour effet d'accroître leur mobilité sociale sur le marché du travail et leur aptitude à atteindre un emploi correspondant mieux à leurs capacités professionnelles. Pour les allophones, la connaissance du français améliore considérablement les perspectives salariales, ce qui n'est pas le cas des personnes qui ne connaissent que l'anglais (Pendakur et Pendakur, 1997). [...] Les résultats de recherche nous démontrent que l'insertion économique ne peut s'envisager « in se » et que celle-ci est liée notamment à l'intégration linguistique[189].

187. Chambre de commerce du Montréal métropolitain (2004), *Bulletin de santé de Montréal,* p.21.
188. *Id.*, p.17.
189. M. Gagné et C. Chamberland (1999), *op.cit.* p.85.

Par contre, il est probable que, dans les années à venir, la seconde langue connue des allophones soit de plus en plus l'anglais ; dans ce cas, l'attrait exercé par la communauté anglophone risque d'être beaucoup plus grand, ce qui exigera des efforts redoublés de francisation. Les données du MICC[190] montrent que les immigrants admis de 1999 à 2003 ne connaissaient pas le français dans une proportion de 52,7 % du total des admis qui, pour ces cinq années, s'élevait à 176 394 personnes. Il y a donc plus de 50 % des immigrants (c'est-à-dire près de 90 000 personnes) pour lesquels plus d'efforts d'intégration à la vie en français doivent être consentis (voir tableau 13).

Les audiences ont révélé qu'un ajustement constant doit être fait aux nouvelles caractéristiques des groupes d'immigrants admis d'une année à l'autre. Il n'y a pas, semble-t-il, de formule de francisation qui puisse traverser le temps sans être revue, ajustée aux besoins, enrichie.

Tableau 13
Immigrants admis au Québec selon la connaissance du français et de l'anglais, 1999-2003

Connaissance au moment de l'admission	n	%	%
Français seulement	44 156	25,0	47,3
Français et anglais	39 269	22,3	
Anglais seulement	30 125	17,1	52,7
Ni français ni anglais	62 844	35,6	
Total 1999 – 2003	**176 394**	**100**	**100**

Source : site Web du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC)

Observations et commentaires lors des consultations

La francisation des immigrants est assumée par le MICC, en collaboration avec Emploi-Québec, les ONG (80 % du temps partiel), les universités, les cégeps et les commissions scolaires, au moyen de programmes diversifiés. C'est ce dont attestent les intervenants aux audiences. Toutefois, l'offre actuelle de services ne satisfait pas tous les besoins, et la coordination entre les deux instances gouvernementales concernées au premier chef (MICC et Emploi-Québec) semble mal assurée.

190. Site Web du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI), « Statistiques sur l'immigration », tableau 5a, consulté le 31 août 2004.

L'attention du Conseil a été retenue par plusieurs aspects de la francisation des immigrants soulevés par les intervenants : les objectifs, l'accès aux programmes, les méthodes d'apprentissage, la satisfaction des besoins, la portée des programmes de francisation ; leur organisation et leur diversification ; le partage des responsabilités, etc.

En ce qui concerne les objectifs de la francisation, des intervenants s'inquiètent du fait que la francisation des immigrants, telle que réalisée par le MICC, ne vise qu'un apprentissage fonctionnel du français orienté vers l'employabilité immédiate, et que l'étudiant ne reçoive pas une formation réellement « qualifiante », l'État perdant ainsi une bonne occasion d'enrichir la formation du travailleur.

> Actuellement, nous constatons que les efforts du gouvernement à l'égard de la francisation [des personnes immigrantes ne connaissant ni le français ni l'anglais] sont fortement marqués par ce qu'on pourrait appeler « une francisation fonctionnelle ». Il s'agit de rendre ces personnes aptes le plus rapidement possible au marché du travail. La connaissance de la langue exigée est en fonction des besoins de l'entreprise. En d'autres mots, cette connaissance se limite à ce que doivent savoir ces personnes pour pouvoir fonctionner dans un milieu de travail donné[191].

Pour ce qui est de l'accès aux programmes de francisation, certains pensent que ces derniers devraient s'adresser à tous les immigrants qui en ont besoin : les travailleurs, les femmes à la maison, les aînés qui sont souvent marginalisés, les requérants du statut de réfugié, et tous les résidents permanents dont la durée de séjour au Québec dépasse 5 ans. Les interventions du MICC ne touchent que les immigrants récents, c'est-à-dire ceux dont la durée de séjour est de cinq ans et moins.

Les méthodes d'apprentissage du français préconisées par le MICC ne sont pas toujours adaptées à la réalité d'immigrants provenant d'Asie ou d'Afrique. Des intervenants proposent que le MICC revoie ses méthodes d'enseignement pour les adapter à différents types de clientèle. Par exemple, pour les immigrants d'influence latine, 1 000 heures de formation sont suffisantes, en général ; pour ceux dont les langues sont plus éloignées du français, ce nombre est insuffisant. Dans ces cas, il faudrait songer à mettre sur pied des cours préparatoires à la classe « ordinaire » de français.

---

191. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.13.

De plus, l'offre actuelle en francisation ne touche que 65 % des personnes qui en auraient besoin, ce qui signifie qu'année après année, 35 % de la population à franciser n'est pas rejointe. Ce nombre a d'ailleurs augmenté de façon exponentielle depuis quelques années. Les anglotropes également ne sont pas rejoints par l'offre du MICC. Ils font partie des groupes d'immigrants qui s'anglicisent beaucoup, d'où la nécessité de les atteindre dès leur arrivée au Québec, puisque leurs habiletés langagières occupent une place importante dans leur travail.

Une suggestion a été avancée par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain (CCMM) : il s'agit de faire revivre des activités en centres communautaires qui visaient une immersion en français et qui étaient destinées aux familles immigrantes. La CCMM croit que, pour arriver à franciser le milieu de travail, il faut mettre l'accent sur l'intégration linguistique et culturelle de toute la famille immigrante. L'argument majeur est que le Québec perd une grande quantité de travailleurs immigrants[192] et que cette situation doit changer : plus vite et plus globalement le gouvernement intégrera les travailleurs immigrants, plus les chances de les retenir au Québec seront grandes.

Concernant la portée des programmes, l'Office québécois de la langue française a attiré l'attention du Conseil sur un secteur névralgique au Québec, celui de la santé, où un nombre grandissant de personnes ne connaissant pas le français sont appelées à traiter des patients :

> En 1999, l'Office de la langue française évaluait à près de 600 le nombre de personnes qui, en formation médicale ou en exercice, sont admises à accomplir des actes médicaux auprès du public sans maîtriser le français. [...] Il s'agit d'une faible proportion de l'effectif médical [...] mais comme ces personnes sont concentrées dans la région de Montréal, tout particulièrement dans un petit nombre d'établissements reconnus en vertu de l'art. 29.1 de la Charte de la langue française et associés à l'Université McGill, elles limitent l'accès des francophones à des services de santé dans leur langue. À ce nombre s'ajoutent les infirmiers et infirmières recrutés à l'étranger ou formés dans les cégeps québécois anglophones et qui arrivent sur le marché du travail sans connaissance du français[193].

En réponse à cette problématique, l'Office fait une suggestion, soit d'exiger, pour donner une attestation de résidence, que le candidat maîtrise le français ou suive des cours de français, et ce, afin de réduire le nombre d'intervenants médicaux ne parlant pas le français. « La maîtrise du français devrait également faire partie des conditions de réussite pour obtenir un diplôme d'infirmier et d'infirmière d'un cégep anglophone ou obtenir un baccalauréat en sciences infirmières d'une université anglophone[194]. »

---

192. Affirmation que le Conseil n'a pu ni chiffrer, ni confirmer, ni infirmer, les données à cet égard n'ayant pas été établies de façon spécifique par la Direction de la population et de la recherche du MICC. Toutefois, les données du MICC nous permettent de dire que la présence en 2003 de l'immigration « économique » admise de 1992 à 2001, soit sur une période de 10 ans, est de 82 % du nombre des admis.

193. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.7.

194. *Loc. cit.*

Enfin, à la sélection, les immigrants devraient être prévenus qu'au Québec, la vie se passe en français. Des efforts de francisation devraient être consentis en pays d'origine, sans pour autant que la connaissance du français devienne éliminatoire. Bref, le message du gouvernement du Québec auprès des candidats à l'immigration devrait être clair sur l'usage du français au Québec.

Le plan d'action 2004-2007 du MICC

Depuis les audiences tenues par le Conseil, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a rendu public son *Plan d'action 2004-2007, Des valeurs partagées, des intérêts communs*[195]., qui traite de problématiques qui ont été soulevées par plusieurs participants aux audiences. Ce plan favorise notamment, dès l'étranger, l'amorce du parcours d'intégration et de francisation et, sur place, l'accélération de l'apprentissage du français. Le plan entend également « Donner un soutien accru aux employeurs et aux institutions en vue de bâtir un Québec inclusif. » Il s'adresse non seulement aux candidats à l'immigration permanente et temporaire et aux nouveaux arrivants, mais aussi aux immigrants dont le séjour au Québec est de plus longue durée, particulièrement aux femmes immigrantes ou issues des communautés culturelles qui vivent isolées.

> Certains groupes d'immigrants connaissent moins le français et continuent de participer en faible nombre aux programmes de francisation. C'est le cas, entre autres, des réfugiés, des autres personnes acceptées pour motifs humanitaires et des immigrants admis au titre de regroupement familial, majoritairement des femmes. L'acquisition de la langue contribuerait à faciliter leur intégration et à les sortir de leur isolement[196].

Le plan souligne le fait de la plus grande scolarisation de la population d'immigration récente qui doit acquérir « un niveau élevé de connaissance de la langue afin de mettre pleinement à profit ses connaissances professionnelles ». Cette nouvelle donnée a créé une pression sur l'offre de service en francisation, notamment à l'égard de la maîtrise du français écrit par les immigrants plus scolarisés, et a contraint le ministère à revoir ses exigences et ses contenus. Le MICC se propose également de rejoindre les communautés d'immigrants provenant de pays plus anglotropes[197] que francotropes qui, jusqu'à maintenant, ont été plus difficiles à franciser.

---

195. Québec, mai 2004, document de synthèse, sans pagination.
196. *Id.*, axe 3.
197. Pays anglotrope : pays dont la culture est tournée vers l'anglais.

Pour accélérer l'apprentissage du français et adapter les services aux besoins, le MICC a l'intention de revoir, d'une part, ses modalités de service au Québec et, d'autre part, de « constituer un réseau de partenaires étrangers pour offrir un enseignement adapté aux besoins des futurs immigrants au Québec ou pour l'évaluation des connaissances linguistiques à des fins de sélection[198]. » Il compte aussi rendre accessibles en ligne des outils d'apprentissage du français, et améliorer ses stratégies pédagogiques pour les adapter aux besoins spécifiques de certaines clientèles. Il privilégie en outre « un arrimage étroit entre les services d'immigration au Québec et ceux d'Emploi-Québec », afin d'assurer « une meilleure adéquation entre les besoins de main-d'œuvre et la sélection des travailleurs qualifiés ».

La force du plan d'action du MICC repose sur un partenariat renouvelé et élargi, notamment « avec les Ordres professionnels et les établissements d'enseignement, afin d'apporter des solutions concrètes aux problèmes de reconnaissance des diplômes », et avec ses partenaires gouvernementaux, pour « mieux orchestrer les interventions ». Le MICC entend créer des partenariats solides avec les communautés culturelles et leurs organismes « car ceux-ci peuvent contribuer activement à l'accueil des nouveaux arrivants » et participer « à l'identification des difficultés particulières vécues au sein de leur communauté ».

La faiblesse de ce plan est son financement. Selon l'évaluation du Conseil, le plan d'action ne peut être pleinement réalisé qu'avec des fonds majorés à même les sommes versées par le gouvernement fédéral selon les termes de l'entente Gagnon-Tremblay–McDougall, étant donné la limite des moyens mis à la disposition du MICC en 2004-2005 (± 42 m $ incluant les 10,5 m $ injectés) par rapport aux besoins. Nous ne sommes pas convaincus que ces sommes sont suffisantes pour accélérer réellement l'apprentissage du français et pour mettre sur pied de nouvelles formules adaptées à des besoins spécifiques.

Par ailleurs, la réforme entreprise en 2004 par le MICC, qui se traduit en diminution des heures d'enseignement par programme, est un sujet préoccupant puisqu'elle risque d'avoir des effets négatifs sur la francisation des clientèles. Une réorganisation des services, si nécessaire soit-elle, ne doit pas faire perdre de vue le rôle central que joue le MICC en francisation et en intégration des immigrants. Il s'agirait là d'un accroc à la mission première du MICC, et, surtout, d'un manque de cohésion entre seuils maximaux d'immigration et intégration linguistique et sociale à la vie au Québec. Les seuils d'immigration retenus annuellement par le Québec doivent être fixés en tenant compte de la capacité d'intégrer les nouveaux venus à la vie en français. Les études montrent qu'il reste, à ce titre, de grands progrès à faire.

---

198. *Document synthèse, op. cit.*, axe 1.

Depuis la compression annoncée en avril 2004 de 24 millions de dollars dans l'enveloppe du ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles consacrée à la francisation des immigrants, les motifs invoqués pour revoir à la hausse le budget le 20 mai suivant sont au cœur de la philosophie du ministère : **la langue est pour l'immigrant une source d'enracinement et d'identification au Québec.** Un communiqué de presse de la ministre le réaffirme :

> (...) « La connaissance du français est non seulement une condition d'insertion en emploi dans la langue de la majorité, elle est aussi un facteur important d'enracinement au Québec. Voilà pourquoi j'ai mis en place de nouvelles mesures pour favoriser l'accès aux cours de français à un plus grand nombre d'immigrants » a déclaré la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Mme Michelle Courchesne, alors qu'elle dévoilait [...] son plan d'action *Des valeurs partagées, des intérêts communs.*
>
> La langue française est un élément central de l'identité québécoise. Il importe donc « d'encourager la persévérance dans la fréquentation des services de francisation et de moduler l'offre de service selon les besoins diversifiés et les caractéristiques de certaines clientèles », a souligné Mme Courchesne[199].

Le rôle du MICC est non seulement indispensable (et, à ce titre, ses budgets doivent être évalués en fonction de la tâche à accomplir), mais revêt aussi une valeur symbolique, puisqu'il assure, autant que possible, l'identification des immigrants à la société québécoise et leur enracinement au Québec.

Le partage des rôles

En francisation des immigrants, la répartition des responsabilités entre le MICC et Emploi-Québec devrait être beaucoup plus claire afin d'augmenter la synergie entre ces deux instances. Une démarcation nette devrait séparer les activités de francisation de base des immigrants – les programmes en Centres d'intégration et en milieu de travail – des activités de recyclage professionnel et de mise à jour et des activités de formation qualifiante. Il faudrait donc d'une part laisser au MICC le soin de mettre à profit son expertise en matière de francisation de base des immigrants récents, et, d'autre part, laisser à Emploi-Québec celui de mettre à contribution son expertise en analyse des besoins du marché du travail et en formations ciblées, mises à jour ou formation qualifiante en français.

---

199. Cabinet de la ministre des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, communiqué de presse CNW / Telbec, 20 mai 2004.

Emploi-Québec doit occuper une place importante dans le plan d'action du MICC. Le partenariat entre ces deux instances est fondé sur la complémentarité, les deux organismes se préoccupant de l'intégration économique. Tandis que le MICC finance des activités de francisation destinées aux immigrants établis depuis cinq ans ou moins, Emploi-Québec peut prendre la relève auprès des immigrants plus anciens qui ont besoin d'une formation supplémentaire, et en formations ciblées, qualifiantes, etc. De plus, Emploi-Québec dispose du Fonds national de formation de la main-d'œuvre, dont une partie du surplus accumulé devrait servir à la francisation puisque la maîtrise du français est un facteur affectant l'employabilité.

Les actions concertées

Étant donné que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) propose dans son plan d'action 2004-2007 de réviser ses méthodes d'enseignement du français langue seconde pour les adapter à différents types de clientèle ; d'augmenter les exigences d'apprentissage pour les immigrants plus scolarisés ; de rejoindre les immigrants anglotropes, ainsi que les réfugiés et les personnes immigrantes de la catégorie de la famille ; de permettre aux travailleurs immigrants non francophones, quelle que soit leur durée de séjour au Québec, d'accéder aux programmes de francisation ; de permettre aux immigrants non francophones qui n'ont pas encore accédé au marché du travail et aux immigrants non francisés de plus longue durée de séjour qui en ont besoin d'accéder aux programmes de francisation ; de privilégier une meilleure concertation entre le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) et Emploi-Québec (EQ), nous ne pouvons que souscrire aux actions proposées par le MICC, qui répondent aux besoins identifiés par les intervenants aux audiences.

Le MICC devrait mettre en œuvre rapidement une offre de cours de français en ligne, et faire tout ce qu'il est possible pour augmenter la prestation de cours de français dans le pays d'origine de l'immigrant.

Il serait aussi pertinent de proposer au MICC un moyen de rejoindre rapidement la clientèle immigrante non francophone en mettant sur pied et en finançant un programme d'immersion en français pour les familles immigrantes nouvellement arrivées, en ciblant particulièrement celles dans lesquelles les femmes n'ont pas encore accédé au marché du travail, et ce, en collaboration avec les communautés d'immigrants.

3. La maîtrise de la langue technique par les jeunes en formation

> La formation de qualité, dans leur langue, des jeunes travailleurs qui sortent des écoles techniques est le moyen le plus sûr d'assurer la francisation du monde du travail[200].

Introduction

L'amélioration de la formation de base en langue de spécialité au secondaire est réclamée du monde de l'éducation par nombre d'organismes depuis plus de dix ans. « Améliorer » signifie inclure dans les programmes de cours obligatoires de français au secondaire un apprentissage de la langue scientifique et technique en français, et donner à cet apprentissage sa juste part en temps d'enseignement et en attention. L'objectif est non seulement de rendre plus performants les futurs travailleurs, mais aussi de transmettre un message clair sur l'importance qui doit être accordée à l'usage de la terminologie française dans les métiers et professions. Cette proposition d'amélioration cible également la formation professionnelle et technique au collégial et même à l'université

Si nous revenons sur la question de la maîtrise du français, c'est que l'école n'arrive pas encore à satisfaire aux nouvelles exigences du marché du travail ; elle n'arrive pas à améliorer de façon significative l'efficacité de son enseignement du français, en formation de base et en formation technique. Déjà en 1987, le Conseil s'était penché sur cette question et ses observations restent pertinentes encore aujourd'hui :

> Le contexte particulier du Québec en Amérique du Nord rend plus graves que dans tout autre pays les conséquences d'un affaiblissement de la maîtrise du français. Au moment où le statut du français consolide ses assises, la qualité de la langue ne doit pas faire défaut. L'école, qui a une lourde responsabilité à assumer en ce sens, doit améliorer l'efficacité de son enseignement du français[201].

Si les travailleurs d'aujourd'hui et de demain ont un faible niveau de compétences linguistiques, cela aura un impact négatif sur la mobilité technologique ou organisationnelle des entreprises dont les processus sont hautement technologiques. Les transitions rapides que qu'elles doivent opérer les entreprises pour s'adapter à la nouvelle économie reposent sur des compétences « à la fois générales et très polyvalentes[202] » de leur personnel (résolution de problèmes, communications verbales, connaissance des technologies de l'information, adaptation des connaissances, etc.), sans oublier la terminologie française propre à leur domaine. Par exemple, si les travailleurs ont de la difficulté à lire, comprendre et résumer des documents complexes ou à

---

200. Groupe de réflexion sur la maîtrise de la langue et son impact sur la productivité en milieu de travail (1993), *La maîtrise de la langue : un enjeu économique : des responsabilités partagées,* Montréal, Centre linguistique de l'entreprise, p.14.
201. Conseil de la langue française (1987), *L'enseignement du français, langue maternelle : Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,* p.32.
202. Conseil de la langue française (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir,* p.25.

transmettre clairement, par écrit ou oralement, des stratégies ou des plans, l'entreprise risque d'accuser des retards considérables ou d'encourir des frais pour refaire et faire refaire des textes inutilisables, ou bien elle devra fournir à grands frais des services de soutien linguistique aux employés. Et le nombre de jeunes desquels on exigera davantage de qualité sur le plan de la langue est appelé à s'accroître, non à diminuer.

Mais les enjeux de ces acquisitions de compétences ne sont pas seulement la performance des entreprises et leur rentabilité : ils touchent la francisation même des entreprises et du monde du travail. Une bonne formation professionnelle et technique faite en français correct peut avoir un impact considérable sur l'usage linguistique qui prévaudra dans l'entreprise.

Observations et commentaires lors des consultations

Ce que les intervenants réclament, c'est une bonne formation professionnelle, qui ne saurait cependant se limiter à l'enseignement de la terminologie française correcte propre à la spécialité.

Selon le témoignage des milieux de l'enseignement, les programmes d'études, en formation professionnelle et dans les métiers spécialisés, sont élaborés avec le souci d'y intégrer la terminologie propre à chaque domaine. Au collégial, l'acquisition du vocabulaire spécialisé fait partie des objectifs de la formation générale et de la formation spécialisée.

Toutefois, la filière de la formation professionnelle et technique dans le réseau scolaire francophone à laquelle accèdent les élèves du secondaire ne comporte pas de cours de français en tant que tel. Qui plus est, même si 80 % de la formation professionnelle et technique de base se fait en français, 20 % de cette formation se fait en anglais, notamment en haute technologie. Les raisons invoquées sont que la masse critique d'élèves n'est pas suffisante pour justifier la traduction du matériel de formation. De plus, les cours qui sont donnés en partenariat avec le secteur privé dans les domaines de pointe se donnent en anglais aux mêmes étudiants francophones. Au collégial en revanche, des cours de formation générale en langue seconde sont obligatoires, et un de ces cours vise l'intégration du vocabulaire technique.

Comme il le propose lui-même, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) entamera ou poursuivra sa vigilance institutionnelle à l'égard des cours de base en apprentissage technique pour que cette formation soit offerte en français. Par ailleurs, pour des raisons évidentes de mondialisation, le MELS pourrait envisager que les étudiants fassent l'apprentissage du vocabulaire technique dans les deux langues, la comparaison entre elles étant un excellent moyen d'améliorer la connaissance de la langue maternelle. Cette mesure éviterait l'usage d'un malheureux franglais qui ne rend justice ni à une langue ni à l'autre. Les associations patrona-

les, bien qu'elles soient favorables à ce que la terminologie française fasse partie intégrante de la formation professionnelle et technique, croient par ailleurs que l'apprentissage de la terminologie anglaise est indispensable, pour des motifs de sécurité et de mondialisation, et... « parce que c'est la réalité du monde du travail ».

L'Office québécois de la langue française (OQLF), quant à lui, est intervenu auprès du Conseil dans le sens suivant : le MELS et ses partenaires devraient améliorer la formation de base en langue de spécialité dans les cours obligatoires de français, et organiser des activités visant le développement des langues de spécialité, plus particulièrement la terminologie. Il est allé jusqu'à suggérer que le MELS institue des cours de français en formation professionnelle et technique dans les réseaux scolaires de langue anglaise visant l'acquisition des compétences linguistiques nécessaires pour pouvoir s'adapter efficacement aux nouvelles technologies et aux nouvelles configurations du travail en français.

Infléchir la tendance...

Il apparaît donc clairement qu'il faut, d'une part, exercer dorénavant beaucoup plus de vigilance à l'égard du respect, par les établissements d'enseignement, de la Charte de la langue française, et, d'autre part, prendre des mesures pour infléchir la tendance à utiliser l'anglais de façon importante, notamment dans les matières techniques.

Toutefois, la problématique de la compétence en vocabulaire technique va beaucoup plus loin que ce que les audiences ont permis de traiter. L'apprentissage de la terminologie française dans les métiers et professions n'est que le premier jalon, incontournable, de l'augmentation de la compétence en rédaction technique, qui est traitée un peu plus loin.

Les actions concertées

Nous croyons que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) (que ces mesures soient ou non dans la réforme de l'éducation qui est en train de s'implanter, mais dont on ne peut encore vérifier les résultats) devrait s'assurer que les cours offerts en formation professionnelle et technique le sont en français dans le réseau scolaire francophone ; que les étudiants de l'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire francophone maîtrisent la langue technique de leur domaine de formation, d'abord en français, puis en anglais.

Le MELS devrait voir également à ce que les étudiants de l'enseignement professionnel et technique du réseau scolaire anglophone maîtrisent en français la langue technique de leur domaine de formation.

Le développement de la compétence en rédaction technique

Deux autres problèmes sur lesquels le Conseil s'est penché sont ceux de l'aptitude des travailleurs à rédiger et des conséquences d'une mauvaise rédaction. Dans une conférence prononcée à Bruxelles en 1997[203], Réjean Roy, consultant pour le Conseil supérieur de la langue française, commençait par des considérations sur l'importance grandissante de l'écrit, notamment de l'écrit technique :

> La prospérité économique d'un État dépend de moins en moins de sa possession de matières premières « pour devenir fonction de la capacité des entreprises installées sur le sol national à produire, recueillir et traiter une information qui sert ensuite à concevoir des produits et des services répondant aux besoins de plus en plus évolués des consommateurs[204] »

En effet, disait-il, la plus grande partie du prix de vente d'un produit ou d'un service lancé sur le marché est imputable non pas aux matériaux utilisés pour sa fabrication mais plutôt à l'information et au savoir qui ont été utilisés lors des différentes opérations de production. Par exemple, « le coût de l'information produite et échangée lors de la construction d'un immeuble représente 60 % du coût total de l'opération ; les matières premières représentent à peine 2 % du coût des microprocesseurs auxquels l'ordinateur doit son fonctionnement[205]. » Ces savoirs techniques doivent toutefois être développés, articulés, intégrés par les travailleurs qui font partie maintenant d'une société de l'information. Il suffit de penser aux entreprises qui ont obtenu le sceau de qualité ISO 9 200 ou 10 400, qui les a forcées à décrire avec minutie toutes les opérations techniques, procédures et contrôles: cela requiert assurément une maîtrise de la rédaction technique. À ISO, on dit ce qu'on fait et on fait ce qu'on dit !

---

203. Réjean Roy (2000), « Les outils d'aide à la rédaction : une solution aux besoins francophones en matière de rédaction ? », dans *La rédaction technique, Actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997*, Bruxelles, Éditions Duculot.
204. Réjean Roy et Pierre Georgeault (1994), *Les industries de la langue : secteur clé du développement d'une communauté francophone du savoir et de l'information,* Québec, Observatoire québécois des industries de la langue, cités dans Roy, R., *op. cit*,, p.27.
205. Réjean Roy (2000), *op.cit.*, p.28.

Depuis, selon R. Roy qui a consulté une dizaine d'études, la proportion des travailleurs qui produisent de l'information augmente sans cesse, chez les infirmières-chefs et chez les ingénieurs, pour ne donner que ces exemples. Il n'est donc pas étonnant que, « dans ce contexte, les employeurs attachent une importance croissante à la qualité de l'écriture des travailleurs qu'ils embauchent[206] ».

Les chambres de commerce le répètent d'ailleurs depuis de nombreuses années : l'entreprise a besoin de spécialistes de la communication écrite, cela est évident, mais elle a aussi besoin d'ingénieurs, de comptables, d'informaticiens, d'infirmières, etc. « dont la communication écrite est claire, logique, facilement compréhensible...[207] », bref qui écrivent bien. « Bien rédiger n'accroît pas seulement la probabilité d'être embauché ; plusieurs études ont aussi démontré que les personnes qui écrivent bien ont généralement plus de chances d'être promues[208]. »

Étant donné que la compétence en rédaction technique est devenue un facteur de promotion professionnelle et sociale, il est étonnant de constater que la quantité de personnes fiables en communication écrite semble diminuer ! Les travailleurs sont de moins en moins capables d'utiliser la langue comme il le faudrait. « Selon un sondage réalisé [...] par le Conseil du patronat du Québec, plus des deux tiers (71 %) des employeurs québécois se disent en fait insatisfaits de la qualité du français écrit de leurs employés[209]. »

> On déplore : que les textes n'aient pas de conclusion ; que le contexte dans lequel ils s'inscrivent ne soit pas souvent précisé ; que le style de l'auteur soit fréquemment difficile à pénétrer : qu'il y ait trop de détails (ou encore pas assez) ; que les idées amenées soient mal reliées entre elles ; que les documents soient truffés de jargon, etc.[210]

Et que dire des coûts qui sont reliés à une mauvaise rédaction ! « Les coûts financiers imputables à la rédaction de textes obscurs ou farcis de fautes sont également très importants[211]. » Les conséquences d'une mauvaise rédaction ne se situent pas toutefois que sur le plan financier. Tous les aspects du processus de conception, de fabrication, d'entretien et de mise en marché peuvent être touchés : perte de temps et sous-performance des employés, manque de fiabilité du produit lancé sur le marché et ternissement de l'image de l'entreprise, incompréhension entre l'entreprise et ses partenaires ou ses clients, poursuites judiciaires parce que des modes d'emploi sont mal rédigés, etc. « L'entreprise négligeant la qualité de ses écrits risque

206. *Id.*, p.31.
207. *Loc. cit.*
208. *Loc. cit.*
209. *Id.*, p 33, qui cite Cajolet-Laganière et Martel, 1996.
210. *Id.*, p.33.
211. *Id.*, p.34.

que le client ne puisse utiliser correctement le produit ou le service acheté, ce qui entraîne fréquemment l'augmentation des coûts de service après-vente[212]. »

R. Roy impute à plusieurs causes le fait que les textes écrits en milieu de travail soient inadéquats. La première est « la faiblesse absolue des habiletés de rédaction d'une large tranche de travailleurs » même dans la rédaction de textes simples (notes, messages électroniques, lettres), souvent écrits dans un français est inacceptable. La deuxième cause tient à la complexité des textes à rédiger en entreprise, comme des manuels d'instructions, des guides d'entretien, des plans stratégiques, des rapports de recherche, etc.[213]

Les actions concertées

De façon générale, il serait pertinent que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et ses partenaires s'assurent que, dès le niveau d'études secondaires, les cours de français offerts en formation professionnelle et technique incluent un entraînement spécifique à la rédaction et à la communication techniques, et que cette formation est également offerte à ceux qui ont déjà accédé au marché du travail.

Il serait aussi pertinent de s'assurer que les enseignants des ordres collégial et universitaire, ainsi que les formateurs en entreprise, connaissent le vocabulaire spécialisé français de leur spécialité et sont capables de le transmettre.

4. LA MAÎTRISE DU FRANÇAIS PAR LES JEUNES

> Tant que la qualité de la langue sera considérée avec autant de désinvolture dans les maisons d'enseignement, toute initiative, tout effort de francisation dans l'entreprise ne sera pas couronné de succès[214].

Introduction

Le thème de la maîtrise du français ne faisait pas partie comme tel de la consultation sur la langue du travail. Toutefois, force est d'admettre que cet aspect du débat linguistique est pour le moins préoccupant puisque nombre d'organismes consultés en ont d'emblée parlé. Les fédérations étudiantes (qui regroupent plus de 200 000 étudiants de niveau postsecondaire) ont accordé une large part de leurs mémoires à ce qu'elles ont appelé la « qualité » de la langue dans l'enseignement préuniversitaire et dans l'enseignement universitaire.

---

212. *Id.*, p.36.
213. *Id.*, p.36.
214. Centre linguistique de l'entreprise (1984), *La francisation des entreprises et l'implantation réelle des terminologies françaises. Consultation sur la mise en application des vocabulaires français dans les milieux de travail*, Montréal, p.60.

En 1998, le Conseil de la langue française est intervenu dans le débat sur l'amélioration de la qualité de la langue par un « Avis » intitulé *Maîtriser la langue pour assurer son avenir.* L'Avis montrait comment la francisation des entreprises, de même que le développement du secteur des services et du secteur des médias avaient contribué à augmenter les besoins du Québec à l'égard de la maîtrise de la langue, particulièrement à l'écrit. Le rapport de recherche qui l'accompagnait décrivait les différents niveaux de compétence qui doivent être acquis tout au long du parcours scolaire : la formation de base, qui se caractérise, sommairement, par la maîtrise d'un français oral et écrit correct, par l'acquisition d'un vocabulaire relativement étendu, par la capacité de compréhension et de synthèse d'un texte écrit, par la capacité d'organiser ses idées et de rédiger différents types de textes. Cette formation de base devrait être acquise à la fin du secondaire[215]. Le deuxième niveau de formation, qui va au-delà de la formation de base, correspond à des apprentissages en compréhension et en productions orales et écrites dont la complexité et la difficulté augmentent avec la scolarisation.

> Il peut s'agir de comprendre des textes scientifiques et administratifs et de savoir en tirer l'essentiel, de rédiger d'une manière claire et concise un rapport ou une argumentation complexe, de comprendre un exposé abstrait et d'en extraire les éléments importants [...] Ce niveau de compétence qui se situe au-delà de la formation de base devrait être atteint à la fin du collégial. La maîtrise des langues de spécialité, quant à elle, devrait s'acquérir au moment de l'étude des diverses disciplines scolaires et pourrait donc relever de l'enseignement secondaire, collégial et universitaire[216].

Le document invitait à s'assurer que ces objectifs sont atteints avant de permettre à l'élève d'accéder à l'ordre d'enseignement suivant, et soulignait qu'on ne devrait plus accepter la promotion d'un élève qui n'a pas acquis les connaissances en français déterminées par son programme d'étude. Autrement, on perpétue un système dans lequel le rattrapage se poursuit jusqu'à l'université, même aux cycles d'études supérieures[217]. Le Conseil supérieur de la langue française est intervenu également sur le même sujet à d'autres occasions, notamment lors de la tenue des États généraux sur l'éducation en 1995. Il insistait alors sur la nécessité de « recentrer l'enseignement sur le fonctionnement de la langue » et de réintégrer la grammaire et la littérature dans les programmes du primaire et du secondaire, bref de donner une formation solide en français pendant la scolarité obligatoire. La Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, dont les dernières séances ont été tenues en 2001, tenait dans son rapport des propos semblables :

---

215. Conseil de la langue française (1999), *La qualité de la langue : un projet de société,* rapport préparé par Jacques Maurais, p.102-103.
216. *Id.*, p.103-104.
217. *Id.*, p.104.

> Depuis 15 ans, divers tests de français ont été imposés pour mesurer la compétence linguistique des élèves. Une constante se dégage de ces évaluations : les résultats obtenus aux examens indiquent clairement que les jeunes Québécoises et Québécois ont de graves lacunes quant à la maîtrise du code linguistique. La persistance des déficiences en langue française, notamment en matière de code, tout au long des cycles d'enseignement, est inacceptable[218].

Certaines des recommandations ont été suivies, mais les résultats tardent à se manifester. Quelques-uns de ces commentaires gardent, encore aujourd'hui, toute leur pertinence : « Globalement, l'école forme davantage de jeunes qu'il y a trente ans, mais elle n'arrive pas à donner à tous ceux que la démocratisation a amenés sur ses bancs le niveau de compétence exigé par la société, que ce soit pour la poursuite des études ou pour le travail[219]. » La maîtrise d'une langue de qualité est une plus-value grandissante sur le marché du travail et la mondialisation des échanges, qui véhicule une certaine uniformisation socioculturelle, ravive, individuellement et collectivement, la question de l'identité linguistique et culturelle et la nécessité d'utiliser notre langue dans l'ensemble des lieux d'échanges sociaux[220].

Nous sommes portés à croire que si les associations étudiantes, pour ne citer que ces intervenants aux consultations, ont tant insisté sur l'obligation de maîtriser la langue avant tout autre considération sur le dossier linguistique, c'est que, probablement, le déficit de formation est si fortement ressenti encore aujourd'hui que l'objectif ultime à atteindre doit d'abord et avant tout être celui de maîtriser la langue française. Le Conseil signalait déjà en 1987 que « la maîtrise de cet instrument est une des conditions de l'égalité des chances en éducation mais aussi au travail[221] ».

---

218. Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec (2001), *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne*, Québec, p.41.
219. Conseil de la langue française (1995). *La langue au cœur de l'éducation. Mémoire soumis à la Commission des États généraux sur l'éducation*, p.23.
220. *Id.*, p.11.
221. Conseil de la langue française (1987), *L'enseignement du français, langue maternelle : avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, p.33.

Observations et commentaires lors des consultations

Selon les témoignages entendus aux audiences du Conseil, il y a toujours des lacunes importantes dans la maîtrise du français à tous les niveaux de formation : les cégeps déplorent la faiblesse des élèves en provenance du secondaire tandis que les universités font la même critique en ce qui concerne les étudiants arrivant des cégeps. Dans une société de l'information où la langue occupe une si grande place, on ne peut pas faire indéfiniment le même constat à chaque ordre d'enseignement, celui du manque de connaissance et de maîtrise de la langue commune chez des étudiants qui, pourtant, ont « réussi » leurs études au niveau précédent. Le Québec ne devrait plus tolérer ces « échecs », palier après palier, que l'université a, en bout de piste, le devoir de récupérer (ce qui n'est pas son mandat). L'employeur, pour sa part, ne cesse d'en subir les effets.

La maîtrise du français devrait être un facteur déterminant de la réussite scolaire, disent les intervenants. Il faut remettre la langue au centre de l'enseignement des matières et des disciplines puisque la langue est le premier véhicule d'expression humaine, depuis le contact interpersonnel jusqu'à la diffusion du savoir. Elle est sans contredit un facteur favorisant l'insertion sociale et professionnelle. La langue du travail a des chances de rester française si les futurs travailleurs reçoivent une formation de base solide en français, qui leur permet d'écrire et de communiquer correctement.

La participation des autres enseignants

L'acquisition de cette maîtrise est conditionnelle à la participation active de tous les enseignants. En effet, peu importe la discipline enseignée, tous sont imputables de la maîtrise de la langue par leurs étudiants. Pour recentrer la langue au cœur de l'enseignement, il faut que cette dernière soit perçue comme le support incontournable dont la richesse permet d'articuler la pensée, de nommer les concepts, d'expliquer la matière à connaître, et qui permet de transmettre également le vocabulaire spécialisé correct qui nomme, décrit, identifie... En effet, « Les enseignants des matières autres que le français ont un rôle important à jouer dans la diffusion des termes français de leurs spécialités. La terminologie française s'acquiert au secondaire mais surtout au collégial et à l'université. Le monde scolaire est ainsi un acteur important dans la francisation de la langue du travail au Québec[222]. »

---

222. Conseil de la langue française (1999), *La qualité de la langue : un projet de société,* rapport préparé par Jacques Maurais, p.114.

Tous les enseignants peuvent grandement contribuer à l'amélioration de la performance linguistique des étudiants en valorisant sa qualité, sous forme écrite ou orale, dans toutes les activités pédagogiques, et en exerçant une vigilance assidue sur la qualité du français dans les travaux écrits des étudiants, en signalant les erreurs d'orthographe et de syntaxe, en enseignant les types de rédaction en usage dans leur spécialité (rapports de laboratoire, descriptions techniques, plans, fiches signalétiques, etc.), en enseignant la terminologie française propre à leur domaine, etc. Ils doivent servir de modèles linguistiques aux étudiants, et, s'il le faut, des services pourraient être mis à leur disposition afin de les aider à améliorer leurs compétences de base et à résoudre leurs questions d'ordre linguistique. Plus loin, le point 5 est consacré à la formation des maîtres.

L'intégration des élèves allophones

La question de l'apprentissage du français revêt d'autant plus d'importance pour le réseau scolaire que la composition de sa population a considérablement changé depuis au moins deux décennies. Comme on le sait, l'école montréalaise est marquée à plus de 50 % par la présence d'élèves issus de l'immigration : elle doit donc affirmer clairement et nettement que la maîtrise du français est d'une importance majeure pour s'intégrer à la vie sociale et collective du Québec. « L'école doit donc valoriser davantage le français comme langue de vie commune et de vie culturelle[223]. » Elle doit poursuivre les mesures d'accueil et renforcer « sa fonction d'intégration linguistique dans toutes les activités qui concernent le milieu scolaire[224]. »

Le Conseil supérieur de la langue française est conscient que l'intégration linguistique des élèves immigrants se fait « dans une société francophone, entourée d'un large bassin de population anglophone d'une part, [...] et [que] d'autre part, le nombre d'anglophones sur le continent nord-américain représente une population 50 fois plus grande que la sienne[225]. » À partir de cette donnée, l'école doit affronter un défi majeur, celui d'intégrer les nouveaux arrivants à la vie collective, et ce, en agissant en amont des autres facteurs qui ont une influence sur le comportement linguistique des élèves, les médias, l'Internet, les jeux vidéo, etc. « L'école reste [...] le principal agent et le lieu par excellence de l'apprentissage de la langue et à ce titre, elle se doit de répondre aux principaux besoins de formation langagière[226]. »

---

223. Conseil de la langue française (1995), *La langue au cœur de l'éducation. Mémoire soumis à la Commission des États généraux sur l'éducation*, p.22.
224. *Id.*, p.23.
225. *Id.*, p.9.
226. Conseil de la langue française (1987), *L'enseignement du français, langue maternelle : Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, p.11.

Les élèves du réseau anglophone

Peu d'information a pu être collectée sur l'état de situation de la maîtrise de la langue française chez les étudiants du réseau scolaire anglophone. Le seul commentaire nous vient des représentants de l'Université Concordia : « La qualité du français des étudiants en provenance des cégeps francophones est bien meilleure que celle des étudiants en provenance des cégeps anglophones. De plus, le traitement du devoir est plus élaboré et plus approfondi, ce qui peut laisser penser que la formation générale des étudiants issus des cégeps francophones est meilleure. »

Selon d'autres représentants des milieux de l'enseignement, la connaissance du français des étudiants qui ont fréquenté un cégep anglophone est meilleure qu'avant, mais elle n'est pas encore satisfaisante. Une association anglophone du Québec suggère d'augmenter les exigences de base d'acquisition des compétences en français à tous les niveaux, dans les réseaux d'éducation français et anglais. « Dans le contexte québécois où le français est la langue officielle et où il est de plus en plus la langue normale et habituelle du travail, il faut rehausser le niveau de compétence en français [...] principalement en ce qui a trait à l'écrit[227]. » On ne saurait trop insister auprès du réseau scolaire de langue anglaise sur l'importance pour les élèves et les étudiants de maîtriser le français aussi bien à l'oral qu'à l'écrit afin de s'insérer pleinement dans le marché du travail, et également sur la nécessité de maîtriser le vocabulaire technique en français du domaine de spécialité.

Les actions concertées

La scolarité obligatoire doit se donner un objectif primordial et incontournable : l'acquisition des habiletés de base du langage. La langue doit être au cœur de la formation. Il faut donc assurer chez les jeunes des connaissances linguistiques et des savoir-faire nécessaires à la maîtrise du français standard. L'acquisition de ces compétences doit être évaluée et mesurée à la fin de chaque cycle d'études selon des critères plus élevés que ceux utilisés actuellement.

Conséquemment, tous les enseignants, peu importe la discipline enseignée et peu importe le niveau d'enseignement, sont invités à transmettre les connaissances de manière à respecter les standards de la langue française au Québec, et à appliquer ces standards aux corrections de travaux d'élèves. Des mesures devraient être prises pour améliorer la maîtrise du français chez les étudiants anglophones qui se destinent à l'exercice d'un métier ou d'une profession au Québec.

---

227. Conseil de la langue française (1995), *La langue au cœur de l'éducation. Mémoire soumis à la Commission des États généraux sur l'éducation*, p.21.

5. La formation des maîtres

> Pour atteindre l'objectif de faire acquérir à tous les enfants la maîtrise d'une langue correcte, des efforts considérables devront être consacrés à la formation des maîtres[228].

Introduction

Dès lors qu'il est souhaitable, voire impératif que l'acquisition des compétences linguistiques ne se limite pas aux cours de français mais devienne la base commune aux enseignements de toutes les disciplines, des changements importants doivent être apportés dans la formation des maîtres.

Observations et commentaires lors des consultations

Le témoignage de certaines universités comme l'Université du Québec à Montréal (UQÀM) et l'Université de Montréal (UdeM) confirment la nécessité de hausser les critères d'évaluation en français étant donné la piètre performance des candidats au test d'admission ou lors de la rédaction des travaux en cours d'études.

> Compte tenu de l'importance de la profession d'enseignant pour la société en général et plus encore pour l'affirmation de la langue française, on se doit de constater que le système actuel n'est pas en mesure de perpétuer une tradition d'excellence linguistique même pour ceux qui doivent se faire les porte-étendards du français dans l'éducation. [...] En principe, les enseignants devraient être des experts de la langue fondamentale (grammaire, orthographe, syntaxe, ponctuation)[229].

La profession d'enseignant revêt une grande importance dans la société pour l'affirmation du français comme langue commune et comme langue du travail. En effet, les enseignants devraient être non seulement des sources fiables de comportement linguistique châtié mais aussi des promoteurs d'un français correct. Il faudrait donc penser les programmes de telle façon « que tous les professeurs qui enseignent en français ou qui enseignent le français aient acquis une maîtrise supérieure de la langue française. [...] Les futurs enseignants devraient recevoir une formation appropriée à la hauteur de leurs responsabilités[230]. »

---

228. Conseil de la langue française (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir*, p.29.
229. Fédération étudiante universitaire du Québec (2001 et 2004), *Le système d'éducation au cœur du renforcement de la langue française au Québec*, p.29-30.
230. Conseil de la langue française (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir : Avis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, Québec, p.31.

Pour que les futurs diplômés des facultés des sciences de l'éducation aient une très bonne maîtrise du français, il faut recourir notamment à l'application d'exigences plus élevées, et ces exigences ne devraient pas concerner uniquement les professeurs de français, mais aussi les enseignants œuvrant en formation professionnelle et les formateurs intervenant en entreprise, afin que ces derniers transmettent correctement en français le vocabulaire propre à leur spécialité. Les mêmes exigences devraient être appliquées aux employés des Centres de la petite enfance (CPE)[231].

Toutes les facultés de formation des enseignants évaluent maintenant la qualité de la langue écrite des candidats à l'enseignement : elles leur imposent des tests d'entrée, et, le cas échéant, appliquent des mesures correctives. L'Université de Montréal, par exemple, exige un résultat d'au moins 75 % au test de français à l'admission en formation des maîtres. Si le candidat n'atteint pas ce résultat, elle lui demande de parfaire sa formation en français avant d'entamer son curriculum. L'UQÀM a modifié sa réglementation pédagogique dans le but de resserrer les exigences des tests de français en formation des maîtres.

Les représentants de l'Université du Québec affirment que des efforts constants sont consentis en formation des maîtres. Des tests sont passés à l'admission et des cours d'appoint obligatoires sont offerts aux candidats dont le niveau de maîtrise du français n'est pas acceptable. Un système d'évaluation et de suivi est en place. L'Université du Québec a également mis au point un Service d'évaluation linguistique (SEL) pour l'ensemble des étudiants. Cet instrument s'est révélé si intéressant que sa formule en a été transférée à toutes les constituantes.

En ce qui regarde les mesures ponctuelles d'aide à l'apprentissage du français, l'Université de Montréal a créé un Centre de communication écrite (CCE) qui offre aux étudiants désirant accroître leur maîtrise de la langue française et développer leurs compétences en rédaction une vingtaine d'ateliers de deux heures. Ces ateliers présentent des outils généraux de rédaction, abordent des questions précises de langue et de rédaction et proposent diverses activités d'écriture libre. Le CCE met également à la disposition des étudiants inscrits les ressources d'un Centre d'aide en français (CAF), ainsi que des outils linguistiques à consulter en ligne sur son site Web. De plus, des cours sont offerts en formation à distance par la Faculté de l'éducation permanente (FEP) qui portent sur les exigences de la rédaction.

---

231. Association québécoise du personnel de direction des écoles (2003), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française portant sur « Le français, langue normale et habituelle de travail »*, p.4.

Certaines mesures ponctuelles ont également été appliquées à l'UQÀM, comme la mise sur pied d'un Bureau de consultation en français et l'augmentation de l'offre de cours de langue par l'École de langues. Dans la foulée de la rédaction de la politique linguistique, à laquelle de nouvelles dispositions de la Charte de la langue française soumettent les universités du Québec, l'UQÀM créait en 2002 un Bureau de la qualité de la langue, voué à la promotion de l'usage et de la qualité du français à l'Université du Québec à Montréal.

> En tant qu'établissement de haut savoir, elle estime même devoir assumer un rôle exemplaire à cet égard. [...] Si l'Université [l'UQÀM] prône l'utilisation d'un français de qualité dans l'ensemble de ses communications institutionnelles, elle doit se montrer encore plus exigeante quant à la compétence linguistique des professeurs, chargés de cours ou maîtres de langues, qui assument des tâches d'enseignement et d'encadrement académique auprès des étudiants. La maîtrise du français par ces derniers est, en effet, l'un des objectifs prioritaires de leur formation. L'Université évalue à l'admission leurs compétences en français, mais se reconnaît, du même souffle, l'obligation de les améliorer au cours de leurs études. [...][232].

Conclusion

Les « réponses » que les universités mentionnées apportent aux problèmes de la maîtrise du français, notamment chez les futurs maîtres, et les mesures prises – si palliatives et temporaires fussent-elles – ne font que confirmer, d'une part, le travail de rénovation des programmes d'enseignement du français qui doit être fait en amont, soit aux ordres primaire, secondaire et même collégial, et, d'autre part, l'attention toute spéciale qu'il faut porter à la formation des maîtres.

La maîtrise de la langue orale soutenue

Pour ce qui concerne la langue orale, une étude exploratoire a été menée par cinq chercheurs sur le français de futurs enseignants, dont les résultats ont été présentés au Conseil de la langue française et publiés par lui en 2001 par le Conseil[233]. Ces chercheurs accordent à la maîtrise de la langue orale toute l'importance qu'elle doit revêtir :

> Pour le futur enseignant, la maîtrise de la langue orale revêt une importance didactique primordiale. En effet, la langue orale constitue le médium qui, en salle de classe, prédomine sur tous les autres modes de communication [...] pour transmettre les connaissances, pour organiser les tâches, pour réguler les conduites et enfin pour institutionnaliser les savoirs, c'est-à-dire pour transformer les connaissances en savoirs reconnus par l'institution [...] un outil qui sert à penser et à faire penser, à explorer l'univers du savoir et à témoigner de son appartenance à sa communauté culturelle[234].

---

232. Université du Québec à Montréal (2004), *op.cit.*, p.5.
233. Gervais, F. (Université de Montréal), Ostiguy, L. (Université du Québec à Trois-Rivières), Hopper, C. (Université de Montréal), Lebrun, M. (Université du Québec à Montréal) et Préfontaine, C. (Université du Québec à Montréal) (2001), *Aspects du français oral des futurs enseignants : une étude exploratoire*, Québec, Conseil supérieur de la langue française.
234. *Id.*, p.2.

Après s'être intéressés à la langue écrite dans les années 80 par la mise en œuvre, notamment, d'une opération d'évaluation de la langue des futurs enseignants par la Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec (CRÉPUQ), les milieux universitaires se sont ensuite penchés, au début des années 90, sur la qualité de la langue orale. La recherche de Gervais et autres s'inscrit dans la foulée de cette préoccupation.

Même s'il n'existe pas, à l'heure actuelle, de « modèle complet de norme *prescriptive* qui tiendrait compte des usages linguistiques qu'une majorité de Québécois considéreraient comme tout à fait acceptables dans des communications à caractère formel, public[235] », les résultats de cette étude menée auprès de 285 futurs enseignants, et qui portait sur l'occurrence de variantes familières dans le discours de futurs enseignants en situation d'utilisation d'un oral soutenu, n'en sont pas moins intéressants. Ils montrent que « les variantes familières qui ont été le plus souvent observées dans les productions des futurs enseignants touchent aux trois grands aspects de la langue, soit la phonologie, la morphologie et le lexique[236] ».

Les expressions « langue orale soutenue » ou « oral soutenu » utilisées dans le rapport de recherche mentionné renvoient à ce que d'autres auteurs ou organismes ont appelé « bon usage du français au Québec » (Corbeil, 1993), « français oral soutenu » (Gagné, Ostiguy, Laurencelle et Lazure, 1999), « usage standard du français au Québec » (Gouvernement du Québec, 1996), « français québécois oral standard » (MEQ, 2000) et même « français standard » (Maurais, 1999 ; Ouellon, 1999)[237]. Il ne s'agit pas ici de l'adoption du français standard européen. « Le français standard d'ici est la variété de français socialement valorisée que la majorité des Québécois francophones tendent à utiliser dans les situations de communication formelle[238] ».

Une analyse globale des variantes familières (niveau de langue familier) utilisées en situation de test montre que 88 % de toutes les variantes familières produites se retrouvent sous sept catégories de variation linguistique et que six de ces sept catégories sont utilisées par plus de 62 % des futurs enseignants[239]. De plus, « les étudiants se destinant à l'enseignement, au secondaire, de matières autres que le français ont produit, dans le cadre de nos situations de test, significativement plus de variantes familières que leurs collègues se destinant à l'enseignement du français. » Ceux qui se dirigent vers le primaire « ont produit plus de variantes familières que leurs collègues du secondaire [...] »[240].

---

235. *Id.*, p.9.
236. *Id.*, p.29.
237. *Id.*, p.3.
238. *Id.*, p.3, qui cite *Québec français n°* 28, p.11.
239. *Id.*, p.36.
240. *Id.*, p.31.

Une conclusion s'impose: les futurs enseignants emploient couramment des variantes familières dans une situation où il leur a été explicitement demandé d'utiliser une langue « soignée ». C'est donc dire qu'environ les deux tiers des futurs enseignants ont si peu de maîtrise de leur langue parlée qu'ils n'arrivent pas, même en situation où l'usage d'une langue soutenue est exigé, à relever aisément leur niveau de langue. Il est possible que la distinction à faire entre une langue familière (celle de tous les jours dans des activités privées) et une langue soutenue ou soignée (la langue des activités professionnelles et publiques) ne leur ait jamais été enseignée. « Le rôle de l'école est d'enseigner la langue, tant la langue orale que la langue écrite[241]. »

Une attention particulière devrait donc être prêtée non seulement au groupe de futurs enseignants du français, mais aussi aux enseignants se destinant à l'enseignement des autres matières. Avec beaucoup de pertinence, les auteurs de cette étude se demandent s'il ne faut pas revoir les programmes de formation des maîtres pour accorder une plus grande place à la maîtrise du français oral. Ne faudrait-il pas également enseigner, à tous les ordres d'enseignement, la différence entre un registre de langue familier et un registre soutenu ? Déjà, certaines universités, l'Université du Québec à Montréal et l'Université de Montréal notamment, ont mis au point des structures institutionnelles et des grilles d'évaluation de la compétence de leurs étudiants à communiquer dans un français oral soutenu ; elles ont même mis sur pied des activités « de consolidation de cette compétence[242] ».

Les actions concertées

Les exigences de performance, pour les étudiants se destinant à des métiers et professions qui requièrent des compétences linguistiques, au premier chef les maîtres, doivent être plus élevées que pour les autres étudiants, et ce, dans toutes les universités francophones du Québec. Elles doivent être soutenues par toutes sortes de moyens, comme l'augmentation du nombre d'heures consacrées à la maîtrise du français.

Pour les enseignants et les professeurs en exercice, des services doivent être créés, à l'instar de ce qui a été mis sur pied à l'UQÀM et à l'UdeM, afin de les aider à améliorer leurs compétences de base dans l'utilisation de cet outil de travail qu'est la langue, et à résoudre leurs questions d'ordre linguistique.

---

241. Conseil de la langue française (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir. Avis à la Ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française.*, p.19.
242. Gervais, Ostiguy, Hopper, Lebrun et Préfontaine (2001), *Aspects du français oral des futurs enseignants : une étude exploratoire*, Québec, p.4.

6. La maîtrise de la langue française par les anglophones

Introduction

Si tout se passe en français au Québec ainsi qu'au travail, il serait légitime qu'une attention particulière soit portée aux anglophones qui, pour toutes sortes de raisons, tardent à maîtriser le français. À cet égard, des cours de français de rattrapage devraient être offerts sans frais à toute personne qui en fait la demande, notamment aux anglophones qui n'ont pas atteint un niveau de maîtrise à l'écrit, d'autant plus s'ils sont en emploi. Les conditions d'apprentissage devraient être les mêmes que pour les immigrants.

Les actions concertées

Étant donné que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) projette, dans son plan d'action 2004-2007, d'inclure les immigrants de longue durée de séjour dans ses programmes de francisation, le ministère de l'Éducation, du loisir et du sport (MELS) pourrait s'inspirer de cette ouverture pour offrir des cours aux anglophones « non francisés », comme l'ont réclamé leurs représentants aux audiences. Le MELS pourrait alors à mettre en place des mécanismes incitatifs qui amèneraient ces gens qui tardent à se franciser à s'inscrire à des programmes de français langue seconde dans tout établissement qui offre de tels cours, et à offrir cette formation gratuitement, au même titre que celle proposée aux immigrants non francophones.

CHAPITRE 5 : RÔLE DE L'ÉTAT

1. INTRODUCTION

On peut lire dans le livre blanc sur la politique linguistique du Québec (1977) les responsabilités que le gouvernement réservait à l'Administration publique en matière de qualité de langue :

> Il devrait être entendu que tous les membres de l'Administration accordent soin et attention à la qualité de la langue, écrite et orale, chaque fois qu'ils en font un usage officiel ou public. Songeons tout particulièrement aux textes des nombreux imprimés diffusés par l'Administration, aux textes des avis, communications adressées aux fonctionnaires et aux citoyens, à la correspondance. On pourrait facilement assurer la qualité de tous ces écrits en donnant une plus grande autorité aux agents d'information et en établissant une forme de collaboration étroite entre l'Office de la langue française et les divers organismes de l'Administration[243].

Depuis, le Conseil supérieur de la langue française s'est lui aussi prononcé sur la nécessité d'obtenir une excellente qualité dans les écrits gouvernementaux. C'était, entre autres, à l'occasion de la parution de l'Avis *Maîtriser la langue pour assurer son avenir*[244] et du rapport de recherche *La qualité de la langue : un projet de société*[245].

L'Avis de 1998 rappelait les principaux aspects de la responsabilité de l'État en matière de qualité du français : afficher un français correct ; utiliser la terminologie sectorielle correcte ; offrir des documents en français et en français correct ; respecter certaines normes sociolinguistiques ou sociologiques et, enfin, veiller à la lisibilité des textes destinés au grand public. Le rapport de recherche[246] mentionne, entre autres, que chaque ministère devrait utiliser la terminologie française correcte qui s'applique à son champ de spécialité, c'est-à-dire selon les Avis de normalisation terminologique de l'Office, et la terminologie proposée par l'Office québécois de la langue française.

Pour ce qui est d'offrir des documents en français, la proposition, qui peut paraître superfétatoire, est fondée sur le constat « qu'au fil des ans s'est introduite la pratique d'incorporer à des règlements des normes techniques rédigées uniquement en anglais ». Là-dessus, nous invitons le lecteur à voir ce qui est dit plus loin dans la section réservée à la terminologie française. « Il ne fait aucun doute que cette pratique a des répercussions sur la qualité de la terminologie utilisée dans les entreprises québécoises. »

---

243. Gouvernement du Québec (1977), *La politique québécoise de la langue française*, p.59.
244. Conseil de la langue française (1998), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir.*
245. Conseil de la langue française (1999), *La qualité de la langue : un projet de société*, rapport préparé par Jacques Maurais.
246. *Id.*, p.167-171.

Une évaluation de la situation est faite dans l'Avis à l'aide de l'étude de Conrad Bureau[247], commandée par le Conseil, dans laquelle des textes produits par l'Administration, non révisés par des professionnels, sont analysés sur le plan de la qualité linguistique. Il en ressort que l'occurrence des fautes est d'une tous les 50 mots. « Les fautes d'orthographe représentent environ la moitié de toutes les erreurs relevées, les erreurs de syntaxe comptent pour 20 %, celles de sémantique et de grammaire dépassent toutes les deux les 10 %. Presque toutes les erreurs de grammaire concernent l'accord et celles de syntaxe, la construction des phrases ; quant aux erreurs de sémantique, elles sont presque exclusivement des impropriétés ou des barbarismes[248] ».

L'étude de Bureau date de près de vingt ans. On pourrait croire que depuis, les choses ont changé. Mais ce n'est pas tout à fait le cas. Le Conseil supérieur de la langue française publiait en 2001 une étude intitulée *Analyse linguistique de textes tirés des publications de l'Administration publique*[249] qui avait pour objet « d'évaluer la qualité de la langue dans une centaine de textes produits par des ministères ou des organismes gouvernementaux du Québec destinés à une large diffusion[250] ». Les résultats sont assez troublants. En effet, si certains des documents examinés étaient irréprochables sur le plan de la langue (0 faute), d'autres pouvaient contenir jusqu'à vingt-trois erreurs : fautes de vocabulaire (36,6 %), erreurs de syntaxe (19,3 %), emplois fautifs de la préposition (8 %) et, enfin, ponctuation déficiente (15,6 %), pour ne mentionner que ces catégories[251]. Les chercheurs observent que les fautes de vocabulaire dénotent une absence de maîtrise du vocabulaire courant puisque leurs auteurs ne connaissent pas le sens usuel du mot ou de l'expression employée. Ils font remarquer à juste titre que la circulation importante des documents produits par le gouvernement justifierait amplement que ces derniers soient systématiquement révisés par un réviseur linguistique. « Par conséquent, il conviendrait de s'assurer que l'étape de la révision fasse partie intégrante de la chaîne de production des documents produits par tous les services gouvernementaux[252]. »

247. Conrad Bureau (1986), *Le français écrit dans l'Administration publique. Étude-témoin.*, Québec, Conseil de la langue française, coll. « Documentation du Conseil de la langue française », n° 26.
248. Conseil de la langue française (1998), p.41.
249. Isabelle Clerc et autres (2001), étude préparée pour le Conseil de la langue française.
250. *Id.*, p.70.
251. *Id.*, p.71.
252. *Loc. cit.*

L'étude montre aussi que certains documents présentent « des problèmes de clarté attribuables à la trop grande densité de l'information, à une syntaxe surchargée ou à l'emploi d'un vocabulaire hermétique (ou simplement incorrect)[253] ». Les auteurs de ces textes semblent dissocier souci d'efficacité (faire court) et souci de clarté (rendre le texte *lisible*[254]). À l'instar de Bureau, les auteurs proposent des ateliers de formation, notamment pour les responsables des communications gouvernementales, la confection « d'un protocole de rédaction et de révision [...] qui inclurait [...] des règles d'écriture simple », afin « d'arriver à une systématisation de la démarche d'écriture dans l'ensemble des services gouvernementaux, en vue d'allier les exigences de la qualité de la communication en contexte avec la promotion d'une langue de qualité, et que se répandent des pratiques qui, à l'heure actuelle, se démarquent des autres par leur efficacité[255]. »

Mais l'usage d'un français de qualité n'est pas le seul objectif à atteindre. Il a son corollaire, l'usage majoritaire du français dans l'Administration publique, qui reste un but à poursuivre depuis plus de vingt-cinq ans. En effet, l'énoncé de politique du gouvernement du Québec *Le français, langue commune* (1996) réitérait l'intérêt de faire jouer à l'Administration publique québécoise un rôle exemplaire et moteur. Il soulignait notamment que « La promotion du français n'est pas la responsabilité des seuls organismes créés par la Charte [...]. Les ministères et les organismes publics ou parapublics font et doivent faire du français une de leurs priorités constantes[256]. »

Le présent chapitre mettra en relief deux facettes de son rôle : l'exemplarité de l'État, l'efficacité de ses politiques linguistiques, et les impacts positifs que pourrait avoir une modification à l'article 22 de la politique linguistique du gouvernement.

2. L'EXEMPLE DE L'ÉTAT

La *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration* vise à consolider l'usage du français dans les ministères ainsi que dans les organismes publics et parapublics, et à restreindre les services qui peuvent être donnés en anglais :

---

253. *Loc. cit.*
254. Selon Horguelin et Brunette, la *lisibilité* d'un texte signifie la « facilité de compréhension » et est synonyme d'*intelligibilité* et de *transparence*. Voir Paul A. Horguelin et Louise Brunette (1998), *Pratique de la révision*, Linguatech éditeur inc., p.231.
255. Clerc et autres (2001), *op.cit.*, p.71-72.
256. *Id.* p.55.

> L'article 11 de cette politique restreint [...] les services qui peuvent être donnés en anglais au sens strict de la Charte, soit ceux fournis par des établissements de santé et de services sociaux, désignés comme étant destinés à des personnes en majorité d'une autre langue que française, et par des établissements scolaires qui présentent cette même caractéristique. Il stipule que seuls les services administratifs « ayant une vocation spécifique de desservir la communauté d'expression anglaise peuvent être offerts en français et en anglais. Pour tous les autres services fournis par la fonction publique, le personnel de l'administration s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne[257].»

Cette politique prévoit, dans ses principes généraux, « favoriser l'utilisation exclusive du français » dans ses activités ; elle prévoit également accorder une attention constante à la qualité de la langue. Dans les textes diffusés sur support électronique, l'Administration peut présenter une traduction dans d'autres langues. Le personnel s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne. Une foule d'autres applications règlent l'utilisation du français dans les documents écrits et dans les communications orales : rencontres internationales, normes techniques, conférences, rencontres avec des entreprises établies au Québec, etc.

Chaque ministère et organisme se devait d'adopter une politique linguistique particulière dans l'année qui a suivi l'adoption de la politique gouvernementale, s'harmonisant avec sa mission, en respectant les principes énoncés dans ladite politique gouvernementale.

La politique propose une « nouvelle stratégie d'intervention dont l'organe d'application dans chaque ministère ou organisme sera un comité permanent relevant du sous-ministre ou du dirigeant de l'organisme [...] dont le moyen d'action sera une politique institutionnelle [...] Pour faire la promotion de la qualité de la langue et agir en cette matière, il faudra dorénavant s'appuyer sur ces comités permanents »[258], dont le rôle a été défini dans la Charte de la langue française en 2002 :

> Les ministères et organismes de l'Administration peuvent instituer des comités linguistiques, dont ils déterminent la composition et le fonctionnement. Ces comités relèvent, dans le domaine qui leur est attribué, les lacunes terminologiques ainsi que les termes et expressions qui font difficulté. Ils indiquent au Comité d'officialisation linguistique les termes et expressions qu'ils préconisent. Ce dernier peut les soumettre à l'Office québécois de la langue française pour une normalisation ou une recommandation. À défaut pour un ministère ou un organisme d'instituer un comité linguistique, l'Office peut, sur proposition du Comité d'officialisation linguistique, lui demander officiellement de le faire. (Charte de la langue française, article 116)

257. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la Confédération des syndicats nationaux présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.15.
258. Gouvernement du Québec (1996), *Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration*, p.173-174.

C'est l'OQLF qui a le mandat de veiller à ce que l'usage du français dans l'Administration soit conforme au chapitre IV (« Langue de l'Administration ») de la Charte de la langue française. « Les procédures administratives retenues à cette fin ressemblent passablement à celles suivies dans le cas de l'entreprise privée, tout en étant moins élaborées. [...] Le processus de certification est quasi complété dans l'ensemble des organismes[259]. » Selon le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de l'Office, 90 % des ministères et organismes auraient obtenu leur certificat de conformité, tandis que ± 8 % étaient en évaluation au 1er avril 2004, « notamment en raison de la création des commissions scolaires linguistiques et de la fusion des municipalités[260] ». L'objectif de faire progresser la francisation dans les organismes de l'Administration est maintenu au rang des priorités à l'Office, « étant donné que les organismes de l'Administration doivent faire preuve d'exemplarité[261] ». Des mesures importantes ont donc été prises pour que la vie au gouvernement du Québec se passe en français.

Beaucoup de progrès ont donc été réalisés depuis 1977. À cet égard, on ne peut que soutenir et encourager les actions de l'Office en francisation des organismes publics, et inciter fortement les ministères et organismes à satisfaire, de plus en plus, aux exigences de la Charte. La proposition du Conseil, dans son document de consultation, avait pour but de réveiller la vigilance de ces instances et de leur rappeler le rôle exemplaire qui leur est réservé.

Observations et commentaires lors des consultations

Ce qui semble inquiéter les intervenants aux audiences, c'est le fait que la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* ne balise pas suffisamment l'usage de l'anglais. Selon eux, l'Administration publique donne parfois l'impression que l'anglais est aussi la langue officielle du Québec :

> L'Administration publique donne souvent l'impression que l'anglais est aussi officiel que le français, puisqu'on peut communiquer en anglais avec elle à volonté. L'anglais devient alors, ou est à tout le moins perçu, comme la langue commune des non-francophones, et le français comme un choix linguistique parmi d'autres. L'administration du Québec doit traiter, à tous égards, le français comme la seule langue officielle. Sinon, comment faire en sorte qu'elle devienne langue commune[262]?

Les intervenants aux audiences insistent sur la nécessité d'envoyer un message clair, notamment aux immigrants non francophones, que la vie au Québec se passe en français, message qui reste d'actualité.

---

259. Office québécois de la langue française (2003), *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, p.23.
260. *Id.*, p.23.
261. *Id.*, p.24.
262. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.15.

> Si les services offerts par les organismes de l'Administration publique aux nouveaux citoyens sont systématiquement bilingues, ceux-ci comprendront qu'ils sont dans un État bilingue. Dans le contexte canadien et nord-américain, le français n'est alors perçu que comme une langue utile mais non nécessaire, et ce, surtout sur l'île de Montréal où la proportion de francophones a diminué de plus de 5 % depuis 1986[263].

Il serait donc important de rester vigilants, d'adopter des positions préventives et de réduire le plus possible le nombre de situations où l'usage de l'anglais est préféré. En effet, le gouvernement doit rester rigoureux pour contrer le plus possible ce qui pourrait devenir un bilinguisme institutionnel, particulièrement dans le contexte actuel d'envahissement de l'anglais dans les technologies :

> Au moment de l'adoption de la Charte de la langue française, en 1977, le français comme langue du travail ne posait pas de problème particulier dans l'Administration. Mais avec l'envahissement des technologies de l'information, la situation a bien changé et on a pu constater une augmentation phénoménale de l'usage de l'anglais, notamment dans le domaine des technologies médicales[264].

Ce qui inquiète aussi les intervenants, c'est le fait que, dans les réseaux du secteur public, la mise en place de comités de français n'est pas prévue (comme c'est le cas pour les ministères et organismes). « C'est par les voies habituelles des relations de travail que les syndicats ont dû procéder[265]. »

De plus, « L'Administration publique devrait avoir une politique claire en ce qui a trait aux boîtes vocales. Actuellement, trop souvent, après un rapide bonjour, on oriente en anglais l'anglophone vers le service en anglais[266]. » La politique gouvernementale prévoit que le personnel de l'Administration s'adresse en français au public, que ce soit au téléphone ou en personne. Un membre de l'OQLF relevait que certains ministères et organismes donnaient aux messages en anglais une place importante. Selon la Société Saint-Jean-Baptiste, « on est en droit d'attendre des ministères et organismes qu'ils retiennent l'interprétation la plus favorable à l'emploi du français comme langue commune des communications publiques[267] ».

Certains intervenants préconiseraient même que la loi et les règlements concernant l'usage du français comportent des balises définies opérationnellement afin de favoriser, le plus possible, l'usage du français par les organismes de l'Administration publique. « Ces amendements [préciseraient] que les seuls organismes habilités à donner systématiquement des services en anglais

---

263. Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal (2004), *Commentaires sur le document de consultation du CSLF* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.9.
264. Confédération des syndicats nationaux (2004), *Commentaires de la Confédération des syndicats nationaux présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.15.
265. *Loc. cit.*
266. Impératif français (2003), *Mémoire présenté au Conseil supérieur de la langue française*, p.16.
267. Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal (2004), *op. cit.*, p.8.

aux individus soient ceux qui détiennent le statut linguistique prévu par l'article 29.1 de la Charte de la langue française, c'est-à-dire ceux qui desservent une véritable majorité anglophone[268]. »

Citons à cet égard deux cas exemplaires de ministères et d'organismes relativement à l'usage du français dans les communications publiques :

> Comme corps public, la Commission des partenaires du marché du travail s'efforce sans cesse de déployer toutes ses activités dans le meilleur français possible[269].
>
> Nous répondons déjà en français à la clientèle, nos messages téléphoniques sont en français, notre site Web et bien sûr notre site Intranet sont en français, nous publions tous nos documents en version française et nous n'en faisons traduire qu'une partie, les documents publiés sont révisés, la langue de travail à la CSST est le français et le bilinguisme est très rarement demandé ; que nous reste-t-il à faire pour devenir exemplaire[270]?

Les actions concertées

Quelques éléments de solution pourraient être examinés.

Premièrement, l'article 16 de la Charte – les parties entre crochets – amendé en 2002 pourrait être mis en vigueur et le règlement qui doit l'accompagner devrait être rédigé rapidement. Cet article stipule que « Dans ses communications écrites avec les autres gouvernements et avec les personnes morales établies au Québec, l'Administration utilise [uniquement] la langue officielle. [Toutefois, le gouvernement peut déterminer, par règlement, les cas, les conditions ou les circonstances où une autre langue peut être utilisée en plus de la langue officielle.] » afin de baliser l'usage de l'anglais de façon claire et opérationnelle. Les modifications apportées à la Charte par la loi 86 (en 1993) avaient eu pour effet d'autoriser l'utilisation d'une autre langue, en plus du français, dans les communications écrites visées par cet article ; la loi 104 (en 2002) a apporté de nouveaux changements destinés à réintroduire l'unilinguisme français, tout en donnant au gouvernement le pouvoir de prévoir des exceptions par règlement[271].

Deuxièmement, le gouvernement devrait adopter une position sans ambiguïté au sujet de la langue des communications orales et écrites de son administration. S'il souhaite que tous les Québécois, quelle que soit leur origine, perçoivent qu'ils vivent dans un État francophone, il ne faut pas leur donner l'impression que l'anglais est aussi la langue commune des communications. À cet égard, le gouvernement doit établir une politique claire concernant les messages

---

268. *Id.*, p.9.
269. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.6.
270. Commission de la santé et de la sécurité du travail (2003), *La redynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte et dominée par les nouvelles technologies*, p.2.
271. Office québécois de la langue française, *Charte de la langue française et règlements d'application avec notes explicatives et jurisprudence*, octobre 2002, p.9.

téléphoniques enregistrés. C'est là un effort de cohérence impératif pour rentabiliser ses interventions de francisation de la clientèle immigrante et projeter une image d'État francophone.

Troisièmement, l'État devrait mobiliser tous ses ministères et organismes, ses réseaux et les municipalités dans le but que tous deviennent exemplaires sur le plan de l'usage du français, et faire du dossier de la langue une orientation stratégique prioritaire. Le ministère de la Santé et des Services sociaux est d'accord avec ces idées et souhaite une approche concertée :

> Le MSSS [ministère de la Santé et des Services sociaux] se sent interpellé à ce niveau puisque les partenaires de notre réseau jouent un rôle de premier plan dans l'application des politiques et des programmes gouvernementaux. [...] Je souhaite que l'Administration publique et les réseaux aient une approche concertée face à l'application de la politique linguistique et j'entérine, à cet égard, la fonction de *mobilisation* telle que libellée à la page 13 de votre document[272]. »

3. L'ARTICLE 22 DE LA POLITIQUE GOUVERNEMENTALE RELATIVE À L'EMPLOI ET À LA QUALITÉ DE LA LANGUE FRANÇAISE DANS L'ADMINISTRATION

> Le Québec doit mettre tout son poids économique dans la francisation des milieux de travail. Sur les plans international et nord-américain, la force économique de l'anglais le rend hégémonique. Si le Québec n'emploie pas ce levier, il ne peut même pas faire contrepoids[273].

Introduction

Sous cette rubrique, le Conseil supérieur de la langue française propose, dans son document de consultation, d'étendre aux organismes municipaux et scolaires, aux cégeps, aux universités et aux organismes de santé et de services sociaux l'application de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration,* qui se lit comme suit :

> L'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou si elle n'a pas fourni dans le délai prescrit l'analyse de sa situation linguistique, ou si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation délivré par l'Office de la langue française, ou si son attestation ou son certificat a été retiré ou suspendu par l'Office, tant que dure ce retrait ou cette suspension. Les documents d'appel d'offres font mention de cette exigence.

Le motif qui a incité le Conseil à le faire est le suivant : dans l'article 22, seule l'Administration centrale est mentionnée bien que son application devrait être étendue aux réseaux. C'est là une des conditions indispensables pour atteindre l'objectif de francisation des milieux de travail[274]. C'est aussi l'avis du Sous-secrétariat aux marchés publics.

---

272. Ministère de la Santé et des Services sociaux (2003), *La redynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte et dominée par les nouvelles technologies,* p.1.
273. Impératif français (2003), *Mémoire présenté au Conseil supérieur de la langue française,* p.16.
274. Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal (2004), *Commentaires sur le document de consultation du CSLF* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.10.

De son côté, la *Politique sur les marchés publics*[275], mise au point par le Conseil du trésor, inclut les organismes publics et parapublics mentionnés plus haut. Elle contient 8 orientations (dont une sur la langue) et s'applique à tout le monde : ministères et organismes publics, municipalités, sociétés d'État, réseaux de la santé et de l'éducation, etc. Mais il n'en reste pas moins que cette politique est interne et que son « influence » n'a pas le même poids que la politique linguistique officielle du gouvernement du Québec et qu'en plus, elle ne concerne que l'achat de biens et de services. Ce sont les raisons pour lesquelles il est opportun de demander une modification à l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, pour y inclure nommément les réseaux (éducation et santé).

Les subventions accordées aux entreprises

Actuellement, les subventions accordées aux entreprises par le gouvernement, les prêts sans intérêt et les autres avantages financiers consentis aux personnes morales ne sont pas liés au respect des clauses de la Charte. Ce constat est pour le moins étonnant ! Pour assurer la cohérence des actions gouvernementales, l'article 22 de la politique mentionnée en rubrique devrait être rigoureusement appliquée dans ces cas, c'est-à-dire que « l'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription ni de certificat de francisation. »[276].

Il nous apparaît essentiel que le versement de subventions, de prêts sans intérêts ou tout autre avantage financier consenti par le gouvernement à des personnes morales soit lié au respect des clauses de la Charte concernant la certification des entreprises. Le Québec doit mettre tout son poids économique dans la francisation des milieux de travail. La politique sur les marchés publics ne peut être d'aucun secours dans ces cas puisqu'elle ne concerne que l'achat de biens et de services.

Observations et commentaires lors des consultations

De façon générale, les organismes publics se soumettent aux exigences de la Politique sur les marchés publics. L'Office de la protection du consommateur[277], pour ne donner que cet exemple, a mis au point un modèle de contrat incluant une rubrique pour s'assurer que l'entreprise détient un certificat de francisation délivré par l'OQLF, ou bien qu'un programme de francisation est en voie d'être implanté.

---

275. La politique d'achat n'existe plus et a été remplacée par la Politique sur les marchés publics. « Ce remplacement a eu pour conséquence de supprimer la Commission permanente des achats. » (SCT-SSMP, 2004, p.1)
276. Voir l'article 22 précédemment cité.
277. Office de la protection du consommateur (2003), *Commentaires de l'Office de la protection du consommateur sur les propositions et pistes d'interventions du Conseil supérieur de la langue française*, p.1.

Pour ce qui est du secteur parapublic, le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport[278] (les ordres primaire et secondaire) et ses réseaux (les cégeps et les universités) sont déjà soumis aux exigences de la politique d'achat. Les conditions attachées aux versements des subventions aux institutions d'enseignement supérieur sont celles de la politique du sous-secrétariat aux marchés publics. Les universités disent se conformer à la politique sur les marchés publics. Le MELS fera toutefois une vérification auprès des institutions d'enseignement supérieur pour voir si leur politique linguistique (déposée en 2004) respecte les dispositions de la politique sur les marchés publics.

Par exemple, à l'Université de Montréal, « toutes les étapes du processus d'acquisition doivent se dérouler en français. Les documents d'acquisition et ceux qui accompagnent les biens et services, ainsi que les inscriptions sur le produit acquis, sur son contenant et sur son emballage, sont en français. De plus, lorsque l'emploi d'un produit ou d'un appareil nécessite l'usage d'une langue, celle-ci doit être le français[279]. » L'Université du Québec et ses établissements se conforment aux clauses linguistiques de la *Politique sur les marchés publics* du gouvernement du Québec[280].

L'Université de Sherbrooke est toutefois préoccupée par les conséquences possibles d'une application rigide et sans nuance de la politique d'achat du gouvernement étendue aux universités, notamment au secteur de la recherche. « Ainsi, il faudrait éviter de limiter de façon trop restrictive, et sans nuance, le choix des fournisseurs qui offrent des produits qualifiés, [ceci] pouvant nuire aux activités scientifiques de pointe et de procéder à une application graduelle de cette politique[281]. » Lors de l'achat de matériel à l'extérieur du Québec, mais au Canada, notamment à des fins de recherche, tout se faisait jusqu'à récemment en anglais, les demandes d'achat, les contrats. Maintenant, l'université n'approuve plus ces contrats s'ils ne sont pas traduits, convaincue que l'on pourrait se procurer les produits en français. Par contre, si le matériel provient de l'extérieur du Canada, l'achat peut se faire en anglais ou dans une autre langue.

À la Ville de Québec, les soumissions sont rédigées en français, à quelques exceptions près, celles en provenance de New York, par exemple. La politique d'achat du gouvernement du Québec est appliquée à la Ville de Montréal (elle l'était et elle l'est encore), notamment aux services municipaux. Il faudra toutefois être vigilant pour les prochaines années... étant donné qu'avec les fusions (et les *défusions*), le contexte a changé.

---

278. Ministère de l'Éducation (2004), *Analyse des recommandations du Conseil supérieur de la langue française*, p.2.
279. Université de Montréal (2001), *Politique linguistique de l'Université de Montréal*, p.20.
280. Université du Québec (2003), *Énoncé de principes directeurs en matière de politique linguistique*, p.2.
281. Université de Sherbrooke (2003), *Commentaires de l'Université de Sherbrooke sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.5.

Pour ce qui est de la Ville de Laval, « les devis dans le domaine de l'ingénierie sont toujours rédigés en français. Les soumissions des consultants et des entreprises de travaux publics [le] sont [également]. Les fabricants de produits de travaux publics traduisent en général la documentation sur les produits. Il n'y a pas d'exigence de traduction. Cette exigence pourrait restreindre l'accès à des produits nouveaux ou qui ne sont pas fabriqués au Québec. L'exigence de traduction pourrait diminuer la compétition entre les compagnies, augmenter les prix et retarder les livraisons[282]. » Pour ce qui est des achats et magasins, les inventaires et la documentation sont tenus en français dans la mesure du possible. Toutefois, l'Office de la langue française n'a pas procédé à la mise à jour de la francisation des termes techniques depuis longtemps. Certaines descriptions de pièces sont encore faites en anglais selon l'information des fournisseurs (environ 10 % de la documentation). La facturation des fournisseurs est en général faite en français, mais certains fournisseurs ont de la difficulté à traduire les termes techniques. De plus, quelques fournisseurs utilisent des systèmes informatiques de gestion de pièces reliés à des systèmes hors Québec[283].

À Investissement Québec (IQ), « l'ensemble de la Société respecte intégralement la politique d'achat gouvernementale et tous les documents d'appels d'offres sont produits avec les documents standards du Secrétariat du Conseil du trésor[284]. » IQ ne voit pas de problèmes à étendre la politique d'achat aux réseaux.

Il reste toutefois des zones grises, nourries par la liberté de gestion que peuvent avoir des institutions du réseau parapublic, comme les cégeps, les universités, les établissements de santé, les municipalités, pour ne mentionner que ces exemples, et qui sont nourries également par l'accès à des produits nouveaux en édition limitée. Par exemple, quand il s'agit d'achats reliés aux domaines de la recherche dans les universités, une limitation dans la capacité d'achat pourrait nuire au développement d'activités scientifiques de pointe. Pour parer à cette difficulté, il serait utile de faire la distinction entre le matériel acquis pour un grand usage (achats généraux) et le matériel spécialisé (qui est, la plupart du temps, du matériel utilisé en recherche).

---

282. Ville de Laval (2004), *Synthèse des questions à aborder lors de la rencontre du 14 janvier 2004*, p.2.
283. *Loc. cit.*
284. Investissement Québec (2003), *Document d'intervention d'Investissement Québec devant le Conseil supérieur de la langue française*, p.2.

Avis du Sous-secrétariat aux marchés publics (Conseil du trésor)

Les opérations du Sous-secrétariat aux marchés publics dans le cadre de la politique d'achat totalisent 17 milliards de dollars. Cette politique est donc un bon levier de francisation parce que tous les ministères et organismes doivent passer par le Sous-secrétariat pour effectuer des achats. Le Sous-secrétariat aux marchés publics (SSMP) peut faire des recommandations au Secrétariat du Conseil du trésor (SCT), et ce dernier peut faire de même au Conseil des ministres.

Selon le Secrétaire associé, l'application de l'article 22 lors des appels d'offres est sûrement une pratique courante puisque l'exigence du certificat de francisation est jointe aux documents types d'appels d'offres gouvernementaux. Cependant, lors des contrats conclus de gré à gré, soit inférieurs à 5 000 $ en biens, 10 000 $ en services auxiliaires et 25 000 $ en services professionnels et en construction, des modalités différentes ont été adoptées[285]. L'application de la politique peut en effet devenir délicate, notamment auprès de petites industries, et des ajustements doivent être faits dans les appels d'offres, en concertation avec l'OQLF. Mais en général, les ministères et les organismes obtiennent des soumissions en français. Par ailleurs, des accords ont été passés avec les provinces canadiennes et l'État de New York[286] pour que les soumissions soient présentées en français.

Le Secrétaire associé est d'avis que l'application de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* – et particulièrement l'article 22 – devrait être étendue aux réseaux, et la politique devrait être modifiée en conséquence. Actuellement, il est vrai qu'elle ne concerne que l'Administration publique.

Les actions concertées

Étant donné que seule l'Administration centrale est nommée dans le libellé de l'article 22 de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration,* article selon lequel aucun contrat n'est accordé à une entreprise qui ne se serait pas engagée dans le processus de certification, le gouvernement devrait en étendre l'application aux organismes municipaux et aux établissements scolaires, aux organismes de santé et de services sociaux.

---

285. Secrétariat du Conseil du trésor–Sous-secrétariat aux marchés publics (2004), *Commentaires et questionnements sur la recommandation n° 10b du document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.1.

286. Voir *Directive sur l'application de l'accord intergouvernemental sur les marchés publics entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État de New York*, décret 1285-2001.

CHAPITRE 6 : DÉVELOPPEMENT ET CONSOLIDATION D'OUTILS

1. INTRODUCTION

En développement d'outils linguistiques pour soutenir la francisation des milieux de travail, nous n'en sommes plus au climat des années 70 qui a favorisé pendant vingt ans une production exceptionnelle d'ouvrages terminologiques, pour lesquels une synergie réelle s'était installée entre l'Office de la langue française, les universités et les entreprises. Depuis ce temps, l'avènement de l'ère informationnelle, qui remet plus que jamais en évidence la gestion des contenus informationnels, l'évolution des activités économiques du Québec, qui signifie une ouverture vers de nouveaux secteurs de production (les biotechnologies, par exemple), l'introduction de nouvelles technologies de la production et de l'information (les programmations électroniques, les logiciels, etc.) et l'importation ou l'adoption de nouvelles techniques de gestion, ont fait exploser la demande en termes de besoins à satisfaire.

Mais tout n'est pas à faire (ou à refaire). Certains secteurs terminologiques se portent bien. En revanche, d'autres vont moins bien, comme le vocabulaire du commerce de détail, de l'aérospatiale, des technologies médicales. On éprouve le besoin de mettre sur pied des banques de termes dans certaines disciplines, en sciences, en médecine, en génie notamment. La francisation des normes techniques de référence, dont l'utilisation, en français, aurait un impact direct sur la francisation des milieux de travail, n'est pas encore chose faite. Or, il est peu probable que l'Office pourra combler à lui seul les besoins connus et ceux qu'un inventaire exhaustif pourrait déceler. Il y a donc lieu de revoir les stratégies. À ce titre, nous avons cru utile d'attirer l'attention sur un projet de production d'une encyclopédie, fondée sur une participation des usagers de la langue.

Nous avons également avancé l'idée de recréer une certaine synergie en proposant à l'OQLF de travailler de façon sectorielle et concertée avec les comités sectoriels de main-d'œuvre et Emploi-Québec, et avec d'autres intervenants comme les universités, les Ordres professionnels et les syndicats pour mettre au point la terminologie de certains domaines, et avec les entreprises pour mieux calibrer les besoins. Mais encore faudrait-il que le gouvernement donne à l'OQLF des ressources à la hauteur de la tâche à accomplir.

Bref, seuls une synergie renouvelée, un partenariat proactif et une participation soutenue de la part du gouvernement du Québec permettraient d'accélérer la francisation des outils de travail et d'apprentissage, y compris les langues de spécialités, les logiciels, les manuels et les équipements, dont il sera question dans ce chapitre.

2. La terminologie française

> La mondialisation de l'économie, de la production et des échanges de biens et de services, maintenant installée à demeure, ne fait pas toujours la part belle au respect des langues nationales[287].

Introduction

L'objectif qui était poursuivi dans le chapitre 4 concernait notamment une bonne formation linguistique des futurs travailleurs de telle sorte qu'une fois diplômés, ils aient à leur disposition l'outillage linguistique de base pour faire leur tâche en français lors de leur arrivée sur le marché du travail. L'apprentissage de la terminologie propre au domaine d'études fait partie de cette formation : c'est à l'école que revient la responsabilité de faire acquérir aux étudiants cette terminologie, et non à l'entreprise d'en assumer la première « initiation ».

Par contre, l'entreprise a l'obligation d'implanter la terminologie française inhérente à son domaine de compétence – la loi ayant inscrit cette exigence dans le 6e alinéa de l'article 141 de la Charte – cette opération faisant partie intégrante du processus de francisation. Cette terminologie doit être correcte et être utilisée tant dans les documents techniques auxquels a accès le personnel que dans ceux destinés au grand public. Elle est l'instrument privilégié des travailleurs de l'information.

Dans le passé, la contribution des entreprises québécoises à la production d'ouvrages terminologiques, tant celle de l'Office de la langue française que celle des entreprises, a été importante : Marie-Éva de Villers a répertorié, pour la période allant de 1970 à 1989, plus de 700 titres d'ouvrages terminologiques publiés au Québec[288].

En effet, dès les années 70[289], l'Office créait de vastes chantiers terminologiques afin de mettre à la disposition de l'Administration et des entreprises le vocabulaire nécessaire à leur francisation. Mais la tâche était si énorme que les rôles ont été partagés : l'Office s'est occupé des vocabulaires dits de « tronc commun » ou à grand rayonnement, les entreprises, des vocabulaires spécifiques et le ministère de l'éducation du Québec et les universités, des vocabulaires des métiers et des professions.

---

287. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la Confédération des syndicats nationaux présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.5.
288. Marie-Éva de Villers (1990), *Francisation des entreprises (1970-1989). Analyse de l'activité terminologique québécoise »*, Conseil de la langue française, coll. « Notes et documents 74 ».
289. Après l'adoption de la loi pour promouvoir la langue française au Québec (projet de loi 63).

> Le travail accompli par l'Office de la langue française est considérable. Depuis sa création, il a publié plus de 200 lexiques et vocabulaires et dressé un inventaire des travaux terminologiques effectués ou en cours au Québec et en France, en plus de mettre en place une banque de terminologie. Après avoir mis au point en collaboration avec des experts internationaux une méthodologie de la recherche terminologique, l'Office a en grande partie coordonné la recherche terminologique menée dans les entreprises elles-mêmes. C'est ainsi qu'un bilan dressé en 1990 établissait à plus de 700 les ouvrages terminologiques publiés au Québec. L'Office a apporté une contribution substantielle à l'établissement des vocabulaires techniques et à la promotion du français dans les entreprises [...][290].

Le bilan terminologique en question a cependant révélé qu'à partir de la fin des années 80, il y a eu une diminution marquée du volume de publications terminologiques de l'Office, ce dernier ayant eu à modifier ses priorités de travail. Mais il reste encore beaucoup de travail à faire, imputable en partie à l'évolution des activités économiques du Québec, ce qui veut dire l'ouverture de nouveaux secteurs (logiciels, biotechnologies, etc.), l'apparition de produits nouveaux ou l'introduction de nouveautés en gestion.

Le mandat actuel de l'OQLF dans ce domaine est toujours de mettre à la disposition des usagers une terminologie et une expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés. Outre le *Grand dictionnaire terminologique* – qui remporte un franc succès – l'OQLF offre une gamme de services : la Banque de dépannage linguistique, l'« @ssisterm » et le Téléphone linguistique.

Observations et commentaires lors des consultations

Les interventions aux audiences du Conseil confirment que les besoins en terminologie et en vocabulaires spécialisés sont toujours présents et qu'il est urgent de les combler.

Les centrales syndicales ont brossé, lors des consultations, un tableau rapide des besoins en matière de terminologie dans le monde du travail. Les secteurs dans lesquels des progrès sont notables, selon elles, sont le textile, le vêtement, le meuble, où l'usage du français est acquis. Dans le domaine de l'automobile (concessionnaires, garages de réparation, etc.), il est devenu courant. Il en est de même de la terminologie dans le domaine de la mécanique : son usage est une réussite. Une transformation majeure s'est opérée dans ce domaine depuis quinze ans. Par contre, il y aurait des problèmes à utiliser la terminologie française en technologies médicales, en aérospatiale et en électricité.

---

290. Conseil de la langue française (1999), *op.cit.*, p.283-284.

Le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD) estime que le développement et l'harmonisation de la terminologie française spécifique à son domaine et son accessibilité à un plus grand nombre d'entreprises du secteur, notamment les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas de ressources à cette fin, représentent une voie prioritaire. Les détaillants se disent très enthousiastes à l'idée d'obtenir davantage d'outils et de soutien de la part de l'OQLF.

> Longtemps négligés (sic) comme secteur d'activité, plusieurs détaillants, notamment les plus grands, ont dû investir beaucoup d'efforts au cours des dernières années pour développer ou obtenir accès à cette terminologie. Malheureusement, n'ayant pas les ressources suffisantes, les petits et moyens détaillants n'ont pas nécessairement accès, dans bien des cas, à cette nouvelle terminologie[291].

Selon son témoignage, le CQCD « se fait un devoir de faire la promotion du respect de la loi auprès de ses membres et d'apporter son appui à l'organisme qui a pour mission de veiller à l'application et à la promotion de la loi à l'égard de la francisation des milieux de travail et des biens de consommation, en l'occurrence l'OQLF[292]. » Des rapports étroits et soutenus existent déjà entre le CQCD et l'OQLF à cet égard.

Le CQCD propose les pistes de travail suivantes afin de remédier, en partie du moins, à cette situation de manque : l'OQLF pourrait travailler en collaboration avec les plus grands détaillants afin de normaliser la terminologie française reliée au secteur du commerce de détail et développée par chacun d'eux (plus spécifiquement en ce qui a trait à l'exploitation des magasins, à la gestion des stocks et à la nomenclature des produits). Ensuite, il pourrait mettre en place les moyens nécessaires pour rendre cette terminologie normalisée facilement accessible aux plus petits détaillants. À cet égard, le CQCD est prêt à apporter sa collaboration. Enfin, il paraît souhaitable d'ajouter des ressources à l'OQLF qui permettraient d'offrir une assistance-conseil aux détaillants pour ce qui est de la terminologie française propre aux biens de consommation[293].

Par ailleurs, le Conseil québécois du commerce de détail juge primordial de s'assurer que tous les collèges d'enseignement, tant privés que publics, qui offrent une formation en gestion de commerces, détiennent et utilisent les lexiques comprenant la terminologie française reliée au secteur, étant donné qu'un nouveau programme en gestion de commerce a été mis sur pied.

---

291. Conseil québécois du commerce de détail (2003), *Mémoire du Conseil québécois du commerce de détail sur le document de consultation portant sur le français, langue normale et habituelle de travail*, p.9-10.
292. *Id.*, p.9.
293. *Id.*, p.10.

> À ce chapitre, soulignons notamment qu'avec la ratification en juillet 2002 d'un nouveau diplôme d'études collégiales (DEC) en gestion de commerces, vingt-huit cégeps et collèges privés répartis sur l'ensemble du territoire québécois offrent ce diplôme depuis l'automne 2003. Par ailleurs, plus d'une douzaine de cégeps offrent également depuis l'automne 2003 un nouveau programme de formation correspondant à une attestation d'études collégiales (AEC) en gestion de commerces de détail[294].

Des besoins provenant du milieu universitaire ont aussi été portés à notre attention. Dans un Avis déposé par la Fédération étudiante de l'Université de Sherbrooke (FEUS) auprès des autorités, il est demandé que les membres du corps professoral utilisent davantage la bonne terminologie de leur champ d'études et qu'ils enseignent cette terminologie. Selon les renseignements obtenus, une démarche pour franciser la terminologie a été entreprise à cette université, mais sans que des liens aient été établis avec des organisations externes. Cette université soulève d'ailleurs le manque d'une synergie qui aurait pu être instaurée avec les autres universités : « Il faut créer des liens à l'échelle de la province, notamment avec les autres universités et avec l'OQLF[295]. »

Aussi des membres de la communauté universitaire proposent la mise en place de projets-pilotes pour produire une banque de termes dans certaines disciplines afin d'assurer le développement d'une terminologie scientifique en français[296]. « Certains secteurs, plus fragiles [...], mériteraient une attention particulière : les sciences, le génie et la médecine, notamment[297]. » Il nous apparaît que ce sont là des démarches fondamentales pour assurer la francisation des milieux de travail.

Les représentants de l'Université du Québec à Montréal (l'UQÀM) souhaiteraient obtenir un appui plus soutenu de la part de l'Office québécois de la langue française quand ils ont à résoudre un problème de terminologie qui n'est pas encore traité par les responsables du *Grand dictionnaire terminologique*. D'autres organismes suggèrent à l'OQLF de rendre accessibles sur Internet non seulement son GDT mais aussi ses lexiques spécialisés (l'OQLF a mis ce dossier en priorité pour la prochaine année) et ce, dans le cadre de la mise en œuvre systématique de l'approche sectorielle. Selon la Fédération étudiante collégiale du Québec (FECQ), une diffusion particulière des contenus des banques terminologiques de l'OQLF auprès des enseignants devrait aussi être envisagée, surtout à cause de l'impact que pourrait avoir une telle démarche auprès de la population étudiante. Rappelons aussi que les Ordres professionnels semblent prêts

---

294. *Id.*, p.13.
295. Université de Sherbrooke (2003), *Commentaires de l'Université de Sherbrooke sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.2.
296. *Loc. cit.*
297. *Id.*, p.3.

à mettre plus d'efforts dans la diffusion de la terminologie propre à leur secteur, au moyen de leurs bulletins internes.

L'Office mentionne une lacune importante dans le « paysage » terminologique du Québec : la traduction des normes techniques de référence.

> La francisation des normes techniques de référence et leur utilisation [auraient] à notre sens un impact beaucoup plus direct sur la francisation des milieux de travail que la seule utilisation de la terminologie française. Actuellement, même le gouvernement québécois utilise des normes en anglais dans ses lois et sa réglementation[298].

Le mandat et les actions de l'OQLF

On peut lire dans le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* de l'Office québécois de la langue française l'objectif suivant : « Assurer dans le réseau Internet la gratuité du Grand dictionnaire terminologique et des outils linguistiques élaborés en fonction des besoins des Québécois, prioritairement ceux du monde du travail et de la formation professionnelle et technique[299]. » L'OQLF a le mandat de définir et de gérer et de conduire la politique québécoise en matière d'officialisation linguistique et de terminologie. Pour ce faire, il produit la terminologie et les données linguistiques nécessaires à la francisation des milieux de travail et du Québec dans son ensemble, et diffuse gratuitement dans Internet le résultat de ses travaux ainsi que les travaux de ses partenaires. Il répond également aux questions terminologiques et linguistiques[300].

Selon le même rapport, l'OQLF a produit ou mis à jour près de 4 000 nouvelles fiches qui ont été versées dans le GDT[301] ; 592 nouveaux articles ont été ajoutés dans la Banque de dépannage linguistique, qui a fait l'objet d'un nombre record d'interrogations, soit 348 730 pour l'année 2003-2004[302]. « L'assistance terminologique et linguistique personnalisée offerte au moyen des consultations terminologiques et linguistiques tarifées a porté sur 4 439 questions. De ces questions, 90,5 % ont reçu une réponse immédiate[303]. » De tous les produits et services, le *Grand dictionnaire terminologique* est sans contredit le produit le plus consulté : 35 900 000 recherches ont été comptabilisées au cours de l'exercice 2002-2003[304]. En outre, l'Office offre à la population une aide instantanée et gratuite, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, grâce au Téléphone linguistique, à la Banque de dépannage linguistique et au Grand dictionnaire terminologique[305]. Toutefois, il sera impossible pour l'OQLF « de continuer à offrir et à améliorer [ces] services

298. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.9.
299. Office québécois de la langue française (2004), *Rapport annuel de gestion 2003-2004*, p.25.
300. *Loc. cit.*
301. *Loc. cit.*
302. *Loc. cit.*
303. *Id.*, p.54.
304. Office québécois de la langue française (2003), *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, p.54.
305. *Id.*, p.54.

sans au moins le maintien des ressources actuelles, et ce, surtout si le nombre de recherches continue à augmenter et si les demandes dans les domaines lacunaires deviennent de plus en plus nombreuses[306]. » Et pourtant, selon certains intervenants, le temps presse : il faudrait trouver des mécanismes pour atteindre les objectifs avec davantage de rapidité[307].

Quelques pistes de travail

Dans le contexte budgétaire actuel, il est peu probable que l'Office pourra combler à lui seul tous les besoins terminologiques exprimés ou décelés. Il faut compter également avec le fait que l'Office a aussi la tâche de réaliser **l'implantation** des vocabulaires spécialisés développés. Il y aurait donc lieu de prévoir une répartition des tâches entre l'Office, les ministères (s'il y a lieu), les universités et les syndicats.

Les universités devraient remettre sur la table de travail la tâche qui leur avait été confiée dans les années 70 : la mise au point des vocabulaires des disciplines et des professions. Nous avons déjà évoqué la possibilité d'une action concertée de l'Office avec les départements de linguistique des universités. Une concertation avec les Ordres professionnels est aussi souhaitable. Lors des audiences, le Conseil proposait comme mesure tangible que ces derniers de même que des associations de métier aient un rôle dans la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage.

Des réserves ont alors été exprimées sur la possibilité, pour les Ordres, d'assumer entièrement ce rôle, puisque leurs membres sont, la plupart du temps, des salariés ; ils ne sont donc pas parties prenantes à la gestion des entreprises. En effet, ce statut leur permet difficilement d'agir dans les entreprises ou les organisations pour y influer sur l'usage de la langue de travail. D'ordinaire, ce sont les Ordres qui font appel à la collaboration de l'OQLF pour mettre au point, développer et diffuser une terminologie française rigoureusement établie. Par contre, étant donné qu'ils se disent maintenant prêts à mettre plus d'efforts dans la diffusion de la terminologie propre à leur secteur, les journaux/bulletins des Ordres, de même que les professionnels eux-mêmes, pourraient participer activement à la définition des termes, à leur implantation et à leur diffusion.

---

306. *Id.*, p.34.
307. Confédération des syndicats nationaux (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.5.

Une avenue à explorer

Étant donné la rareté des ressources dans le domaine de la mise au point terminologique, nous attirons l'attention sur deux projets de production d'encyclopédie, fondés sur la participation des usagers, *L'Encyclopédie de l'Agora*, et *Wikipédia, l'Encyclopédie libre et gratuite*. Wikipédia est un projet d'encyclopédie gratuite, écrite en coopération avec les usagers, dont le contenu est évolutif, c'est-à-dire que ceux qui le consultent peuvent y apporter des modifications. Il y a actuellement plusieurs centaines de contributeurs pour la partie francophone de l'encyclopédie, et le projet est actif dans une cinquantaine de langues. La licence utilisée est très semblable à celle d'un logiciel libre : le contenu peut être copié, modifié, redistribué. L'idée est d'enrichir constamment les connaissances avec l'apport d'expertises bénévoles, de les relier entre elles et d'être toujours en processus de mise à jour. Wikipédia, selon son propre témoignage, serait le site Web encyclopédique le plus visité au monde.

L'Encyclopédie de l'Agora, un projet semblable mais québécois, est la première encyclopédie virtuelle évolutive et participative en langue française du Québec à être conçue en fonction d'Internet. Elle occupe souvent le premier rang dans les résultats de recherches encyclopédiques effectuées à partir de l'instrument de recherche Google.

L'Office québécois de la langue française pourrait s'inspirer de cette idée originale dont le mérite principal est de compter sur la participation des usagers pour réaliser le projet. Cette façon de faire serait sûrement envisageable en terminologie, en faisant participer les usagers du Grand dictionnaire terminologique (GDT), afin d'établir des définitions à partir de contextes québécois, et ce, dans plusieurs langues.

Les actions concertées

Le milieu universitaire soulignait aux audiences l'urgence de développer des banques de termes dans certaines disciplines, notamment dans des secteurs plus fragiles comme les sciences en général, le génie et la médecine en particulier. Les universités, qui s'étaient vu confié ce mandat dans les années 70, devraient remettre ce dossier sur la table de travail, d'abord en collaborant entre elles, puis avec l'OQLF si nécessaire.

Par ailleurs, le taux élevé de consultation du *Grand dictionnaire terminologique* devrait amener l'Office québécois de la langue française à s'inspirer de l'expérience de Wikipédia, et à mettre à profit l'extraordinaire bassin d'usagers du GDT, qui comprend même des Européens, en leur proposant de collaborer à la définition en français et dans d'autres langues de termes ou de néologismes. Un tel leadership, qui pourrait s'étendre à toute la Francophonie, serait, d'une part, fort prisé et contribuerait, d'autre part, à réduire le déficit terminologique plus rapidement. Il est en effet impératif pour l'OQLF de mettre en priorité la francisation des langues de spécialités par tous les moyens possibles, en partenariat avec les universités, les Ordres professionnels, les usagers du GDT, etc.

Pour répondre au souhait exprimé par des intervenants lors des consultations, il pourrait être recommandé à l'OQLF de rendre accessibles sur Internet non seulement son GDT mais aussi ses lexiques spécialisés.

Dans une perspective d'implantation et de diffusion de la terminologie propre au Québec, l'OQLF pourrait s'assurer de la collaboration des Ordres professionnels pour l'utilisation et la diffusion de la terminologie française propre à chaque domaine.

Il serait approprié que les responsables de la normalisation des termes techniques de référence arrivent à entamer ou à compléter, selon le cas, la francisation de ces normes et à en assurer l'implantation. Il paraît évident que l'utilisation de normes en français par le gouvernement, notamment dans ses lois et règlements, constitue un passage obligé vers la francisation des milieux de travail.

3. L'APPROCHE SECTORIELLE

Introduction

L'approche sectorielle, qui est préconisée par le Conseil dans son document de consultation, est une mesure de développement concerté des vocabulaires et lexiques par domaines, et de leur implantation par secteurs d'activité. L'intention qui anime cette proposition est d'arriver à davantage de concertation et d'efficacité dans la réalisation d'une tâche qui peut s'avérer difficile et lourde pour l'Office québécois de la langue française (OQLF), en impliquant d'autres intervenants comme Emploi-Québec et les comités sectoriels de main-d'œuvre, qui connaissent bien les milieux du travail et leurs besoins, les syndicats, qui, pour certains, ont déjà réalisé des travaux d'établissement de vocabulaires spécialisés (comme celui des relations de travail, par exemple), et les entreprises elles-mêmes, du moins celles qui verront dans cette participation une stratégie de développement.

Emploi-Québec soutient 26 comités sectoriels de main-d'œuvre[308], composés de représentants d'associations patronales, d'entreprises, de syndicats et d'associations de travailleurs provenant de chacun des secteurs d'activité économique visés[309]. Les comités comptent aussi des représentants de ministères et d'organismes qui sont en lien avec les secteurs concernés. Les principaux mandats des comités sont de définir les besoins propres à leur secteur, proposer des mesures pour stabiliser l'emploi et réduire le chômage, et développer la formation continue.

> En vertu de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre, la Commission des partenaires du marché du travail reconnaît les comités sectoriels de main-d'œuvre comme des entités qui ont pour objectifs d'identifier les besoins de développement de la main-d'œuvre dans un secteur d'activité économique et d'élaborer et mettre en œuvre des plans de formation pour répondre à ces besoins. La Commission reconnaît présentement 26 comités sectoriels de main-d'œuvre[310].

L'intervention sectorielle est une stratégie mise en place par Emploi-Québec pour résoudre les problèmes de main-d'œuvre communs aux entreprises d'un même secteur. Elle fait appel à la mobilisation des entreprises et des travailleurs, ainsi qu'à une connaissance approfondie du marché du travail.

Observations et commentaires lors des consultations

La Commission des partenaires du marché du travail (CPMT) et Emploi-Québec (EQ) sont favorables à une approche sectorielle en développement et en implantation terminologiques, mais avec une réserve importante liée au fait que ces comités ne couvrent pas toute l'activité économique du Québec. Néanmoins, leur adhésion constitue le principal point d'appui pour mettre en œuvre une telle mesure, d'autant plus pertinente que le mandat de ces comités a évolué : il contient maintenant la formation en milieu de travail, porte d'entrée pour la francisation. Voici ce qu'en dit la CPMT :

---

308. La Commission des partenaires du marché du travail reconnaît les comités sectoriels de main-d'œuvre. Pour ce faire, elle tient compte des critères suivants : (1) délimitation du secteur dans lequel un comité mène ses activités; (2) représentativité des membres; (3) existence d'un partenariat actif dans le secteur; (4) volonté de concertation des partenaires; (5) contribution des membres au fonctionnement du comité sectoriel de main-d'œuvre (Site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 4 mai 2004).

309. Les secteurs concernés sont les suivants : Aérospatiale, Aménagement forestier, Bois de sciage, Caoutchouc, Chimie, pétrochimie et raffinage,Commerce de détail, Commerce de l'alimentation, Communications graphiques, Culture, Économie sociale et action communautaire, Environnement, Fabrication métallique industrielle, Industrie électrique et électronique, Industrie textile, Métallurgie, Pêches maritimes, Plasturgie, Portes et fenêtres, meubles et armoires de cuisine, Production agricole, Produits pharmaceutiques et biotechnologiques, Services automobiles, Soins personnels, Technologies de l'information et de la communication, Tourisme, Transformation alimentaire, Transport routier (Site Web d'Emploi-Québec, interrogé le 4 mai 2004).

310. Commission des partenaires du marché du travail (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française*, p.3-4.

> [La commission] appuie toute initiative de rapprochement de la part de l'Office québécois de la langue française en vue de soutenir les efforts des comités sectoriels de main-d'œuvre dans la diffusion et la promotion de la terminologie française dans leur secteur d'activités[311].

La commission soulève quelques points à observer dans cette collaboration :

> Quant à la francisation de la main-d'œuvre, la Commission rappelle la grande diversité des problématiques qui caractérisent la main-d'œuvre de chacun des comités sectoriels de main-d'œuvre, problématiques parfois liées à la diversité ethnique, à la concentration dans certaines régions du Québec, à l'intensité de la relation à l'économie mondiale. Par conséquent, la Commission est d'avis qu'il appartient à chacun des comités sectoriels de main-d'œuvre de convenir avec l'OQLF de stratégies de francisation adaptées à leur (sic) secteur[312].

Il semble que, malgré les réserves exprimées dans la citation qui suit, l'Office québécois de la langue française ait inclus l'orientation sectorielle dans son plan stratégique 2004-2007 :

> Même si le renforcement du partenariat avec Emploi-Québec est une avenue intéressante à explorer, en particulier pour toutes les questions relatives à la formation et au perfectionnement, il faut reconnaître que de telles interventions se feraient en sus de l'application du processus de francisation prévu par la Charte, lequel crée des obligations à toutes et chacune des entreprises de plus de cinquante employés. À moins de modifier la loi, il n'est pas possible de réaffecter les ressources qui traitent quelque 6 000 dossiers d'entreprise pour mener des interventions de type sectoriel qui, tout en étant bénéfiques pour la francisation, n'auraient éventuellement que des effets à moyen terme[313].

Pour ce qui est de la position des milieux syndicaux, celle de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD), notamment, elle est fondée sur une expérience réelle : en effet, la stratégie sectorielle est porteuse de résultats et elle représente une excellente façon de rejoindre les PME d'un même secteur : elle permet d'apporter une synergie implicite dans les efforts de francisation. Encore faut-il éviter de tout déléguer à cette structure. L'idée est d'impliquer la structure sectorielle dans la francisation, pas de lui donner la responsabilité entière du dossier de la langue du travail.

Selon la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ), l'approche sectorielle est d'autant plus faisable que tous les partenaires sont présents à ces comités sectoriels, qui disposent de budgets pour le développement de la main-d'œuvre. Ces sources de financement doivent être mises à profit. Pour ne donner qu'un exemple : le secteur de l'hôtellerie, qui connaît annuellement une période de ralentissement en début d'année, pourrait utiliser ce moment pour franciser son personnel.

---

311. *Loc. cit.*
312. *Loc. cit.*
313. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.9.

Le Conseil du patronat, bien que favorable à cette approche, exprime toutefois les mêmes réserves qu'Emploi-Québec et que la CPMT concernant la diversité et l'hétérogénéité des comités sectoriels de main-d'œuvre :

> Nous sommes d'accord [...] que l'OQLF développe des liens avec les comités sectoriels afin de développer des outils pour franciser davantage la main-d'œuvre. Toutefois, ne nous croyons pas à une approche mur à mur : les comités sectoriels ayant chacun leurs caractéristiques propres qu'il convient de respecter[314].

D'autres associations patronales expriment des réticences relativement à l'approche sectorielle en arguant qu'il est très difficile de faire travailler ensemble des entreprises d'un même secteur, qu'on y rencontre une grande résistance. Pour augmenter les chances de succès, une approche multisectorielle ou encore un regroupement sur une base géographique serait préférable. Cette dernière suggestion doit être prise en considération. L'approche de francisation des milieux de travail par secteurs d'activités pourrait aussi, si le contexte l'exige ou si d'autres modalités de travail sont préférables, se concrétiser dans une approche multisectorielle ou dans une approche par regroupements géographiques. L'OQLF pourrait étendre l'approche privilégiée aux Ordres professionnels (ou aux regroupements d'Ordres par affinités), détenteurs d'expertises dans des secteurs stratégiques.

Selon Emploi-Québec, l'approche sectorielle (ou multisectorielle) pourrait devenir une stratégie intéressante dans les cas des secteurs « mous », des PME, des entreprises regroupant beaucoup d'allophones et des milieux non syndiqués, qui sont difficiles à rejoindre par les méthodes habituelles, mais où elle pourrait vraisemblablement donner des résultats tangibles.

Les actions concertées

Malgré les limites que présente l'approche sectorielle – couverture incomplète et effets à moyen terme – il serait tout de même souhaitable que l'approche de francisation des milieux de travail et d'implantation des terminologies et vocabulaires spécialisés soit envisagée par secteurs d'activités, approche qui pourrait être multisectorielle ou par regroupements géographiques selon la pertinence, et que la formule privilégiée et la stratégie de francisation adoptée soient mises en œuvre.

---

314. Conseil du patronat (2003), *Commentaires du CPQ sur le document de consultation du Conseil supérieur de la langue française* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.2.

Étant donné qu'Emploi-Québec est directement en contact avec les comités sectoriels de main-d'œuvre, il devra se charger de coordonner l'organisation des rencontres avec l'OQLF. Non seulement il devra associer au développement du projet les comités sectoriels de main-d'œuvre, mais il pourra aussi, s'il y a lieu, y associer les syndicats ou les associations de travailleurs de métiers, les regroupements d'entreprises, les grandes associations patronales, etc.

Le leadership en développement terminologique par secteurs ou grands secteurs revient de droit à l'Office québécois de la langue française. Les deux organismes, avec leurs compétences respectives (Emploi-Québec pour faciliter les contacts et mettre en place l'organisation, et l'OQLF pour la conduite du dossier terminologique), instaureraient ainsi une concertation sans précédent qui permettrait au dossier des terminologies spécialisées d'avancer plus rapidement.

L'approche privilégiée de francisation et d'implantation des terminologies et vocabulaires spécialisés devrait aussi être réalisée auprès des Ordres professionnels et en concertation avec eux (ou avec des regroupements d'Ordres par affinités).

4. Les logiciels français

Introduction

Dans son document de consultation, le Conseil soumettait aux commentaires une proposition à l'effet de rendre obligatoire l'utilisation des logiciels en français et des versions françaises des logiciels pour l'enseignement professionnel et technique à tous les ordres d'enseignement. Les intervenants ont non seulement fait des commentaires sur cette proposition mais ont élargi le débat à l'utilisation des logiciels dans les universités, dans les entreprises et dans les administrations publiques.

La Charte de la langue française a été modifiée en 1993 pour y ajouter au paragraphe 9 de l'article 141 : « l'usage du français dans les technologies de l'information » comme nouvel élément du programme de francisation. Malgré ce nouvel article, l'Office écrivait en 2003 que « les responsables des entreprises et des organismes de l'Administration indiquent souvent à l'Office que les jeunes travailleurs ont été formés avec la version anglaise des logiciels utilisés et qu'en conséquence, ils ne connaissent pas la terminologie française spécialisée[315]. »

315. Office québécois de la langue française (2003), *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, p.30.

Observations et commentaires lors des consultations

Le milieu des affaires

Bien qu'ils posent un problème de coût, les logiciels en français, quand ces versions existent, devraient être utilisés : cette opinion est partagée par toutes les associations patronales qui ont traité cette question. Le Regroupement des jeunes gens d'affaires, quant à lui, utilise la version anglaise lorsque la version française n'existe pas, afin de ne pas « prendre de retard dans certains domaines très spécialisés. [...] Si nous voulons demeurer à la fine pointe de toutes les découvertes et nous assurer que les étudiants bénéficieront d'un enseignement qui tiendra compte des dernières percées, nous croyons qu'il serait peut-être bon d'adoucir cette mesure. [...] En bref, nous privilégions le français, mais non au détriment de notre compétence, donc de notre compétitivité[316]. »

« Compétitivité » a été le mot-clé des témoignages entendus. Il sous-tend que « tout employé devrait être capable d'utiliser tout logiciel, qu'il soit en français ou en anglais, afin de rester à la fine pointe et de conserver à l'entreprise tout son potentiel de compétitivité », d'autant plus que, pour les versions françaises, il est malheureusement de plus en plus difficile de les introduire en raison de l'intégration des réseaux entre *clients et fournisseurs* ainsi qu'entre *filiales et sièges sociaux*. Dans le monde des affaires, les partenaires (ceux qui permettent de vendre, de se développer et de grandir) sont de plus en plus à l'extérieur du Québec et utilisent majoritairement l'anglais, selon l'Association des manufacturiers et exportateurs du Québec.

Les politiques et les pratiques d'Investissement Québec méritent une mention particulière pour sa volonté affirmée de travailler en français : la direction responsable de l'achat et de la mise en place des systèmes informatiques et des logiciels respecte la politique linguistique de la Société, qui mentionne notamment que tous les logiciels acquis sont en français. Cette orientation assure aux utilisateurs un environnement technologique (progiciel et matériel) complètement en français et ce, depuis la création de la Société en 1998[317].

316. Regroupement des Jeunes Gens d'Affaires du Québec (2003), *Commentaires du Regroupement des Jeunes Gens d'Affaires du Québec sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail » au Conseil supérieur de la langue française, p.6.
317. Investissement Québec (2003), *Document d'intervention d'Investissement Québec devant le Conseil supérieur de la langue française,* p.2.

Les milieux syndicaux

Les milieux syndicaux, en tant que représentants des travailleurs, ont des positions très claires sur l'usage du français quand il s'agit d'outils comme les logiciels. Il est impératif que la formation en entreprise soit donnée sur des logiciels en français ; tous les employeurs devraient être tenus de posséder un maximum de ces logiciels. C'est là la position de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD), qui fait par contre, à ce propos, une nuance pragmatique : elle suggère de distinguer les logiciels les plus couramment utilisés (80 % d'entre eux) de ceux dont l'usage est plus spécialisé. En ce sens, les employeurs devraient être tenus d'utiliser des logiciels en français pour la majeure partie de leurs activités. Pour les autres cas, il faut convenir, semble-t-il, qu'il y aura toujours des logiciels plus spécialisés [plus pointus] qui seront davantage utilisés en anglais. L'action du gouvernement devrait donc se concentrer sur la « francisation » des logiciels les plus couramment utilisés.

Selon la Centrale des syndicats du Québec (CSQ), les budgets de traduction dans le réseau scolaire sont presque inexistants et les traductions, si elles sont réalisées, sont de qualité discutable, ce qui amène souvent à emprunter la voie de la facilité. À cet égard, la Fédération des travailleurs du Québec (FTQ) soulève l'opportunité de planifier des actions de sensibilisation, menées par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) et destinées aux professeurs des milieux de l'enseignement professionnel et technique : il faut donner des directives aux commissions scolaires et aux maisons d'enseignement pour les inciter à acheter des logiciels en français. Nous verrons plus loin que des initiatives en ce sens ont déjà été prises.

Les milieux ethnoculturels et les villes

Les organismes qui ont traité cette question sont tous d'accord pour que les logiciels en français ou leurs versions françaises soient obligatoirement utilisés pour l'enseignement professionnel à tous les ordres d'enseignement. On souligne toutefois que le coût d'acquisition de ces versions est plus élevé que celui des versions anglaises, ce qui peut constituer un obstacle à leur achat. Il y a donc lieu d'encourager tout effort pour rendre les logiciels en français plus accessibles, afin de permettre à plus d'utilisateurs de les acquérir.

Certains organismes ont des « conduites » exemplaires sur la question des logiciels. Les administrations municipales de Laval et de Montréal utilisent des logiciels en français, même ceux très spécialisés. La langue d'enseignement des Écoles Socrate est le français et la communauté hellénique fait « un effort considérable afin d'instaurer et de préserver des systèmes d'exploitation et des logiciels non seulement pour les élèves mais également pour le personnel enseignant, administratif et de soutien en français et ce, depuis déjà plusieurs années[318]. »

Le ministère de l'Éducation

Les établissements d'enseignement jouissent d'une grande autonomie sur la question du choix des logiciels. Ce sont les commissions scolaires qui sont responsables de l'achat ou de la mise au point des manuels scolaires et des outils d'apprentissage. C'est ainsi que le prévoit la loi. En formation professionnelle au collégial, le matériel pédagogique est développé par l'établissement lui-même et les besoins sont différents d'un endroit à l'autre et d'une formation à l'autre. Les stratégies de choix sont donc différentes elles aussi. Toutefois, au cours des dernières années, des mesures ont été adoptées dans le processus d'acquisition en formation professionnelle et dans le Régime budgétaire et financier des collèges en formation technique[319], pour inciter les établissements à acquérir les versions françaises des logiciels[320]. En effet, selon l'article 127, les institutions d'enseignement supérieur peuvent utiliser en partie l'enveloppe budgétaire qui leur est allouée pour réaliser en priorité la traduction de manuels à l'intention de leurs étudiants.

L'actuel plan d'action du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport prévoit, à cet égard, trois actions : en formation professionnelle et technique, il compte « obliger les responsables du développement des programmes à indiquer, dans les guides d'organisation du secondaire et dans les bases de données sur les équipements au collégial, les logiciels techniques en français (lorsqu'il y en a de disponibles) afin d'inciter les commissions scolaires et les collèges à les utiliser ». Il prévoit également « établir une procédure de vérification de l'achat de logiciels en français lors de la vérification des factures relatives à l'achat d'équipement subventionné par le Ministère et prévoir, dans la procédure d'achats regroupés, l'acquisition exclusive de logiciels en français lorsqu'il y en a de disponibles ». Et en formation professionnelle au collégial, il propose

318. Communauté hellénique de Montréal (2004), *Avis sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail », *document de consultation émis par le Conseil supérieur de la langue française*, p.3.
319. Ajout de l'article 127 dans le Régime budgétaire et financier des cégeps.
320. Ministère de l'Éducation (2004), *Analyse des recommandations du Conseil supérieur de la langue française*, p.1.

de : « rappeler aux collèges les consignes relatives à l'achat de logiciels techniques en français[321]. »

Par ailleurs, lors du dépôt des politiques relatives à l'emploi et à la qualité du français dans les institutions d'enseignement par les cégeps et les universités en octobre 2004, le MELS, qui en est le dépositaire en collaboration avec les organismes linguistiques, a probablement vérifié si le contenu desdites politiques est satisfaisant, et jugé de la pertinence d'avoir d'autres exigences linguistiques visant à renforcer l'utilisation du français dans ces établissements, notamment en ce qui a trait aux critères d'acquisition de biens, comme les logiciels, la documentation, l'équipement, etc.

Les milieux universitaires

Les représentants des universités, quant à eux, appuient totalement la recommandation du Conseil et disent de leurs logiciels d'enseignement – aussi bien que de ceux destinés aux activités administratives – qu'ils sont *majoritairement* en français. Selon le témoignage de l'Université de Sherbrooke, il existe, dans un milieu de travail et d'étude comme celui d'une université francophone, une pression interne assez forte pour que les différents logiciels et outils de travail soient en français. Cette pression provient autant des étudiants que du personnel de l'université. Même si le domaine de la recherche est souvent tributaire de la mondialisation, le fait est que les étudiants sont, en très grande majorité, francophones et veulent travailler en français ; les professeurs doivent respecter cet état de fait[322].

Par contre, quand il n'existe pas de logiciels en langue française, l'Université du Québec à Montréal (l'UQÀM) « encourage la production ou, à tout le moins, favorise la traduction et l'adaptation de logiciels produits en d'autres langues[323] ». Mais la traduction et l'adaptation coûtent cher et, à cet égard, l'UQÀM suggère qu'elles soient subventionnées par le gouvernement du Québec, au même titre que la recherche–développement, ce que soutient également l'Université de Sherbrooke : « L'obligation d'utiliser des logiciels en français à tous les ordres d'enseignement doit être assortie de moyens qui vont assurer la disponibilité d'un matériel à jour, de qualité égale au matériel produit en anglais aux plans scientifique et pédagogique et compatible avec les équipements informatiques des institutions[324]. »

---

321. *Loc. cit.*
322. Université de Sherbrooke (2003), *Commentaires de l'Université de Sherbrooke sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », p.2.
323. Université du Québec à Montréal (2004), *Commentaires et représentations de l'UQÀM*, p.8.
324. Université de Sherbrooke (2003), *op.cit.*, p.2.

L'office québécois de la langue française

Concernant la disponibilité et l'utilisation des technologies de l'information en français dans les milieux de la formation professionnelle et technique, l'Office québécois de la langue française a mis de l'avant un certain nombre d'interventions. Il a décidé de commencer à traiter le problème de francisation en amont, soit à l'étape de la formation, plutôt que de se limiter à corriger la situation au moment de la francisation des milieux de travail. Il s'est fixé l'objectif suivant : « Amener les directions, les professeurs et les élèves des milieux de la formation professionnelle et technique à utiliser les outils informatiques qui existent en français[325]. » Il est intervenu aussi auprès des Services aux entreprises (SAE) des Commissions scolaires francophones.

> Ces SAE offrent aux entreprises et aux organismes des services de formation sur mesure et de perfectionnement de la main-d'œuvre dans un grand nombre de secteurs d'activités. Ces rencontres ont permis d'informer les intervenants des SAE à propos des exigences de la Charte (utilisation des logiciels) et de mieux comprendre la problématique concernant l'utilisation des versions anglaises de certains logiciels. Des négociations sont en cours avec ces organismes afin de convenir d'ententes visant à promouvoir l'utilisation de la version française des logiciels dans le cadre de la formation offerte aux entreprises[326].

« Depuis lors, les interventions de l'Office québécois de la langue française auprès du MEQ [...] ont amené le ministère à lier l'octroi de subventions à l'acquisition de logiciels en français. Le ministère ne semble cependant pas s'être doté de moyens pour assurer la mise en œuvre de sa politique[327]. »

Selon le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'Office, ce dernier avait entamé une étude sur l'utilisation de logiciels français dans les milieux de l'éducation. Pour des raisons budgétaires, il a suspendu ces travaux en 1999. Il devrait se voir attribués les fonds nécessaires pour remettre cette étude sur le métier.

Quelques pistes de travail

Il semble ressortir de cette section sur les logiciels qu'il est urgent de développer les nouvelles technologies de l'information en français, « plus particulièrement les produits des industries de la langue, dans le but de procurer aux élèves et aux étudiants des outils utiles à une meilleure formation linguistique et de favoriser l'utilisation du français[328]. »

---

325. OQLF, *Rapport annuel de gestion 2002-2003*, p.30.
326. *Id.*, p.30-31.
327. Office québécois de la langue française (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, p.6.
328. Office québécois de la langue française (2004), *op.cit.* p.6.

Pour ce qui concerne le développement des industries de la langue, le gouvernement du Québec, par son ministère du Développement régional et de la Recherche, a contribué, en mai 2004, à un investissement important en Outaouais, de concert avec Développement économique Canada pour les régions du Québec et l'Université du Québec en Outaouais, pour créer un Centre de recherche en technologies langagières. Le Centre développera des expertises en traduction, terminologie, interprétation, localisation, formation linguistique, reconnaissance et synthèse de la voix, gestion de l'information (indexation et abstraction automatique, recherche de documents, aides à la traduction, traduction assistée, aides à la rédaction, gestion de la terminologie, etc.[329]). « Le développement des technologies de communication entraîne une poussée fulgurante des échanges internationaux et du besoin de communiquer dans différentes langues. Les technologies langagières viennent faciliter ces activités par le traitement de la langue[330]. » La demande actuelle d'embauche de professionnels de la langue est déjà très grande[331] et l'enjeu du développement des industries de la langue est intimement lié à la quantité de ressources formées à cette fin et à la qualité de leur formation. En insistant sur la formation linguistique des étudiants, nous rejoignons de plain-pied la tendance actuelle qui est de reconnaître l'importance de l'acquisition de compétences langagières.

Le logiciel libre

Le gouvernement du Québec pourrait également soutenir le déploiement et la francisation des logiciels libres. À ce propos, le Sous-secrétariat à l'inforoute gouvernementale et aux ressources informationnelles a entamé une réflexion poussée, fondée sur le principe suivant : « Privilégier les normes et les standards ouverts afin de garantir la pérennité des données publiques et l'interopérabilité des systèmes »[332]. Selon l'exposé de Di Marcantonio, le « logiciel libre » permet des libertés sur toutes sortes de plans : celle d'exécuter le programme pour tous les usages, celle aussi d'étudier son fonctionnement et de l'adapter aux besoins, de l'améliorer, de publier les améliorations pour en faire profiter toute la communauté et, enfin, une liberté non négligea-

---

329. Sources : portail du Gouvernement du Québec, Centre de recherche en technologies langagières, communiqué de presse : *Le gouvernement du Québec contribue à un investissement de 48 millions de $ à l'Université du Québec en Outaouais, le 20 mai 2004,* interrogé le 20 septembre 2004 ; portail de l'Université du Québec en Outaouais, Centre de recherche en technologies langagières (CRTL), communiqué de presse : *La technologie au service du multilinguisme*, interrogé le 20 septembre 2004.

330. *Id.*, qui cite Michel Audet, Ministre délégué aux Affaires intergouvernementales canadiennes et aux Affaires autochtones et Ministre responsable de la région de l'Outaouais.

331. Par exemple, il faudrait disposer de 1 000 nouveaux traducteurs chaque année.

332. Secrétariat du Conseil du trésor (2003), *Le gouvernement du Québec et le « Logiciel libre »*, présentation faite à la Fédération de l'informatique du Québec, le 8 octobre, par Patrice Di Marcantonio site Web du Conseil du trésor, interrogé le 21 juin 2004, sans pagination.

ble, celle d'en redistribuer des copies. « Ainsi, la caractéristique fondamentale du logiciel libre est la liberté d'accès au code source qui garantit la liberté d'usage [...][333]. »

« Personne ne peut nier qu'aujourd'hui le logiciel libre représente une solution de remplacement valable par rapport aux logiciels propriétaires[334]. » En effet, « Plusieurs gouvernements, notamment en Europe et en Asie, ont déjà intégré le logiciel libre dans leur mode de fonctionnement[335]. » Au Chili et au Brésil, l'utilisation des logiciels libres fait l'objet d'une orientation gouvernementale, et au Pérou, un projet de loi est à l'étude. Selon Dumais, le gouvernement français, soucieux de diminuer le coût d'acquisition des licences, propose aux éditeurs de logiciels libres de participer aux appels d'offres, tout comme les éditeurs de logiciels « propriétaires »[336].

Pour atteindre une « masse critique » de connaissances en 2003-2004 sur le logiciel libre, le Conseil du trésor du gouvernement du Québec a décidé d'accorder un soutien financier à deux projets majeurs : le projet MILLE (Modèle d'infrastructure de logiciel libre en éducation), qui permettra d'offrir aux élèves un environnement de travail personnalisé, et le projet RESOLL (Réseau d'expertise en standards ouverts et en logiciels libres) :

> CIRANO et ses partenaires proposent la création d'un **Réseau d'expertise en standards ouverts et en logiciels libres et ouverts** (RESOLL) qui sera un partenariat entre des centres de recherche en technologies de l'information, des organismes utilisateurs gouvernementaux et privés et des entreprises œuvrant dans le domaine. Ce réseau réalisera des études et des projets pilotes d'intégration de solutions informatiques basées sur les standards ouverts et les logiciels libres, principalement dans les domaines du *gouvernement électronique*, dont la santé, l'éducation et la recherche scientifique, des *services municipaux* et parapublics et des *processus d'affaires* pour les PME. Les connaissances, les expertises et les outils ainsi développés seront diffusés de différentes façons dans le but de valoriser le savoir-faire québécois et canadien en la matière. RESOLL aura également des retombées économiques et stratégiques dans la mesure où il permettra de mettre à l'épreuve le nouveau modèle économique exprimé par les standards ouverts et les logiciels libres et par la réutilisation des composantes logicielles dans les organisations[337].

La réalisation de ces projets « [...] conduira [vraisemblablement] à l'élaboration d'une orientation gouvernementale en matière de logiciels libres[338]. » Selon Dumais, « 2005 sera une année charnière dans le monde du logiciel[339] » puisque les entreprises ont découvert le profit qu'elles pouvaient tirer de cette formule.

---

333. *Id.*
334. Michel Dumais, « Québec s'intéresse au logiciel libre », dans *Le Devoir*, le lundi 21 juin 2004, p.B-7.
335. *Id.*
336. *Id.*
337. Texte tiré du site Web, < www.resoll.ca >, interrogé le 22 juin 2004.
338. Secrétariat du Conseil du trésor (2003), *Le gouvernement du Québec et le « Logiciel libre »* présentation faite à la Fédération de l'informatique du Québec, le 8 octobre, par Patrice Di Marcantonio, site Web du Conseil du trésor, interrogé le 21 juin 2004, sans pagination.
339. Michel Dumais, « Québec s'intéresse au logiciel libre », dans *Le Devoir*, le lundi 21 juin 2004, p.B-7.

> Certaines entreprises se sont aperçues du profit qu'elles pourraient tirer de l'utilisation du modèle libre lors de la production de contenus linguistiques. Par exemple, l'éditeur américain Prentice Hall a récemment entrepris la publication de matériel scolaire que tout lecteur peut enrichir, modifier et redistribuer. Grâce à cette stratégie, il coûtera éventuellement moins cher à l'entreprise de produire de bons ouvrages, puisqu'elle pourra y incorporer sans frais les suggestions les plus pertinentes de sa clientèle[340].

Les actions concertées

Nous ne pouvons qu'appuyer toutes les actions prises par le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS) pour favoriser l'utilisation des logiciels en français dans l'enseignement obligatoire et les incitations à l'égard des collèges. Toutefois, ces actions n'apparaissent pas suffisantes pour garantir l'utilisation de logiciels en français. Le MELS pourrait envisager, par exemple, de créer un programme de soutien à la traduction de logiciels destinés à l'enseignement et à l'apprentissage.

L'action du MELS, conjuguée à celle de l'Office québécois de la langue française (OQLF), devrait constituer des assises solides pour la réalisation de l'objectif à l'effet d'utiliser, obligatoirement lorsqu'ils existent, des logiciels en français, notamment dans l'enseignement technique et professionnel.

Il serait souhaitable que l'OQLF fasse une étude sur l'utilisation de logiciels français dans les milieux de l'éducation pour arriver à tracer un portrait plus précis de la situation. À cette fin, des provisions budgétaires devraient lui être allouées.

Il semble également urgent d'intensifier le développement des nouvelles technologies de l'information en français, plus particulièrement les produits des industries de la langue. Beaucoup d'attentes sont nourries à l'égard du Centre de recherche en technologies langagières de l'Université du Québec en Outaouais ; les autres universités devraient aussi assurer un « prolongement » à ces recherches, à même les expertises développées chez elles, afin d'accélérer le développement des industries de la langue.

Nous souscrivons à l'intérêt manifesté par le gouvernement du Québec au déploiement des logiciels libres, et souhaitons que ce dernier maintienne son soutien à ces projets de développement.

---

340. Réjean Roy (2005), « Les technologies et le français : situation et perspectives au Québec », dans Conseil supérieur de la langue française (sous la direction de Alexandre Stefanescu et de Pierre Georgeault), *Le français au Québec, les nouveaux défis*, Montréal, Éditions Fides, 91-145.

5. LA DOCUMENTATION, LES MANUELS ET LES ÉQUIPEMENTS

> Il ne faut pas sous-estimer [...] l'utilisation de plus en plus répandue d'articles ou de livres en anglais dans les bibliographies proposées aux études postsecondaires[341].

Introduction

La question de la documentation, des manuels et des équipements en français n'était pas explicitement mentionnée dans les propositions du Conseil, si ce n'est dans l'exposé du contexte qui a conduit à la formulation des propositions. Toutefois, elle a fait l'objet de suffisamment de commentaires pour que nous en fassions état dans ce rapport. Cette question a été principalement soulevée par des représentants du milieu des affaires, du milieu de l'éducation, des centrales syndicales et des mouvements nationaux.

En effet, tous ces intervenants font état d'une utilisation de plus en plus répandue de documents, manuels ou équipements dont les contenus ou consignes sont en anglais. L'équipement industriel n'est en général pas fabriqué au Québec en français. Les manuels parviennent généralement aux entreprises en anglais, qui en traduisent une partie, d'abord pour des raisons de sécurité, puis de performance. Les technologies sont importées, les modes d'emploi sont en anglais et la formation également. Même constat pour les bibliographies proposées aux étudiants des études post-secondaires, notamment dans les sciences, bien que l'on « convienne » du fait qu'aux 2e et 3e cycles, la documentation qui est proposée en soutien à la connaissance soit majoritairement en anglais.

L'article 88.2 de la Charte de la langue française définit, dans le premier élément de cet article, que la langue française doit être aussi celle des manuels : « La politique linguistique d'un établissement offrant l'enseignement collégial ou universitaire en français à la majorité de ses élèves doit traiter : 1° de la langue d'enseignement, y compris celle des manuels et autres instruments didactiques [...][342]. »

---

341. Centrale des syndicats du Québec (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation « Le français, langue normale et habituelle de travail »*, p.8.
342. Gouvernement du Québec, *Charte de la langue française*, édition d'octobre 2002.

Observations et commentaires lors des consultations

Pour la francisation des manuels, le représentant de la Centrale des syndicats démocratiques (CSD) a porté à notre connaissance une réalisation qui a été le fruit d'une approche globale de francisation et qui a été faite dans le domaine des relations de travail. En effet, étant donné que plus de 100 000 personnes sont engagées dans la rédaction de conventions collectives au Québec, la CSD a décidé d'en franciser la pratique. Après plusieurs années de travail, elle a produit un guide de rédaction des conventions collectives[343]. La CSD travaille actuellement à développer le contenu d'une formation universitaire dans ce domaine, cours qui pourraient être obligatoires pour les rédacteurs de conventions. Cet exemple nous permet de dire qu'il est possible d'offrir au nombre grandissant des travailleurs qui se servent de la langue dans leur travail des outils de travail en français, et que si ces outils n'existent pas, il ne faut pas hésiter à les créer.

Mais la CSD est allée plus loin : elle en est actuellement à élaborer un dictionnaire des termes en relations de travail, avec des linguistes québécois, pour faciliter la rédaction. Ces diverses initiatives (guides, dictionnaires, formations universitaires, etc.) sont indispensables pour soutenir ces travailleurs de la langue dans leur action.

Une université montréalaise, l'UQÀM, a réussi à obtenir de ses fournisseurs d'équipements informatiques des manuels d'utilisation et d'entretien en français ; elle exige même que les employés de ces mêmes fournisseurs s'adressent en français au personnel de l'université. Ces mesures s'ajoutent aux pratiques déjà en place prônant l'utilisation, dans toute la mesure du possible, de claviers, logiciels et didacticiels en français. Ces exemples montrent qu'avec une certaine ténacité, il est possible de contrer la tendance vers l'anglicisation des outils d'apprentissage et de travail, et des équipements.

L'Université du Québec à Montréal soulève aussi le problème majeur de la documentation (notamment dans les sciences) qui n'est pas accessible en français, et dont il est illusoire d'envisager la traduction : les coûts sont prohibitifs et les délais trop longs. Les représentants d'universités conviennent qu'un certain effort doit être fait pour obtenir un minimum de textes en français, mais il faut toutefois accepter que la plus grosse part de la documentation, soutien à la connaissance, soit majoritairement en anglais aux 2e et 3e cycles, et que cette contrainte est inhérente à certaines disciplines.

---

343. Centrale des syndicats démocratiques (sous la direction de Serge Tremblay) (2000), *Rédaction d'une convention collective. Guide d'initiation,* Presses de l'Université du Québec.

Un représentant d'association patronale soulève à son tour qu'en sciences économiques, toute la documentation est en anglais : les revues, les documents, etc., non seulement pour les cycles supérieurs mais aussi pour les étudiants au baccalauréat, ce qui n'est pas une situation désirable. À l'École nationale d'administration publique (ENAP), par exemple, une bibliographie sera estimée meilleure si elle inclut les ouvrages en anglais ; mais là aussi la pression des étudiants est forte : ils insistent pour avoir de la documentation en français.

Selon le mémoire de la Centrale des syndicats du Québec (CSQ), certaines écoles et facultés francophones cumulent davantage de livres en anglais qu'en français dans leurs bibliothèques :

> Une recherche effectuée par la Fondation de langue française pour l'innovation sociale et scientifique[344] nous apprenait qu'à l'École polytechnique de Montréal, la bibliothèque contenait 123 699 livres de langue anglaise, comparativement à 42 940 en langue française. À l'École des hautes études commerciales, 25 % de la collection est composée de livres en français et 75 % en anglais. Certes, le problème d'accès à des volumes anglophones est plus répandu dans les facultés de sciences, de médecine ou de génie. Mais il ne se limite pas à ces facultés, loin de là. Cela s'explique en partie par les coûts très élevés de traduction de l'ensemble des nouvelles publications qui servent de référence aux étudiantes et aux étudiants de ces facultés[345]. »

La solution se trouve-t-elle dans la politique linguistique des institutions d'enseignement post-secondaires, dont un des articles tracerait des balises claires quant à l'usage du français comme langue de transmission du savoir et comme langue des documents d'apprentissage ? Se trouve-t-elle aussi et surtout dans l'adoption d'une attitude créative face au matériel en anglais et dans la détermination à créer le matériel s'il n'existe pas en français, quitte à susciter des concertations utiles à cette fin ?

Les actions concertées

L'idée d'adopter, face à cette situation critique, une attitude créative, de ne pas hésiter à créer le matériel s'il n'existe pas en français est tout à fait séduisante. Il ne faut pas non plus hésiter à proposer à d'autres organismes de collaborer à ces développements, dans une synergie qui ne peut être que productive. Une telle attitude devrait également encourager la relève intellectuelle québécoise à rédiger en français.

---

344. Fondation de langue française pour l'innovation sociale et scientifique, *Présentation du problème linguistique des institutions post-secondaires,* 2003.
345. Centrale des syndicats du Québec (2004), *op.cit.*, p.8.

CONCLUSION

En voulant faire du français la langue normale et habituelle du travail, la Charte de la langue française visait à corriger les inégalités sociolinguistiques, à faire en sorte que les francophones puissent travailler en français, et à généraliser le plus possible l'usage du français au travail. Les inégalités sociolinguistiques se sont atténuées et la plus grande partie des francophones peut travailler principalement dans sa langue. Par contre en ce qui a trait à la généralisation du français comme langue du travail, c'est moins de 50 % des allophones qui ont déclaré travailler le plus souvent en français.

L'analyse des données de recensement de 2001 a montré que c'est à Montréal, dans le secteur privé, et particulièrement chez les allophones, que des progrès restent à faire, ainsi que dans les situations de communication des milieux de travail linguistiquement mixtes.

Dans un contexte où le Québec est entouré de locuteurs anglophones, la certification des entreprises est indispensable pour maintenir les acquis en français, et créer un environnement propice à l'usage du français, langue du travail. Si l'on tient compte de plusieurs facteurs défavorables, comme l'informatisation généralisée des entreprises qui est difficile à franciser, la sous-traitance pour des pays comme les États-Unis, l'exportation comme principale activité, l'introduction des nouvelles technologies de l'information, la certification des entreprises a fait des progrès notables même si le pourcentage de certification plafonne. À cet égard, on doit tenir compte d'un facteur important : la mobilité du parc industriel du Québec.

En effet, chaque année, des entreprises ferment, changent de nom, fusionnent ou sont rachetées et disparaissent. Les banques de données actuelles, dont celle des données administratives de l'OQLF, ne permettent pas d'avoir une image exacte de l'importance de ces phénomènes, et les statistiques publiées dans son rapport annuel ne lui rendent pas justice, puisqu'elles ne tiennent pas compte du fait qu'au cours des 15 dernières années, plus de 40 % des entreprises inscrites à l'Office sont disparues et ont été remplacées par d'autres. Ce phénomène n'est pas sur le point de se résorber : le suivi du processus de certification restera donc une tâche récurrente pour l'OQLF.

La certification comme processus et comme impact comporte des limites évidentes, qu'il faut pallier par des stratégies de francisation complémentaires. En effet, l'obtention d'un certificat de francisation n'assure pas que l'usage du français est généralisé dans l'entreprise, notamment dans les communications orales entre collègues, avec les supérieurs ou avec les subalternes. Ces communications ont pourtant une importance de premier plan puisqu'il s'agit de celles qui définissent la langue de l'entreprise. La certification n'est donc pas la solution universelle à la francisation des milieux de travail, d'autant plus si les comités de francisation ne fonctionnent pas bien. Elle en est toutefois un indice important quand elle réussit à créer un climat favorisant l'usage du français. L'accroissement de la francisation des milieux de travail, le pas qu'il reste à faire repose donc sur la mise en œuvre de mesures complémentaires de francisation, qui viendront consolider les effets de la certification.

À cet égard, deux orientations d'action ont été privilégiées : (A) le maintien de l'obligation légale de certifier les grandes entreprises et (B) la nécessité d'appliquer des mesures complémentaires à la certification qui a atteint ses limites de productivité. Parmi les principales mesures complémentaires suggérées figurent (1) la reconnaissance de la responsabilité des entreprises et des travailleurs en matière de langue du travail, et l'établissement d'un véritable partenariat pour faire du français la langue du travail, (2) l'exemplarité de l'Administration publique ainsi que de ses réseaux dans l'usage du français, (3) l'adhésion des entreprises à un groupe qui a la « qualité totale » comme objectif (le Mouvement québécois pour la qualité, par exemple), (4) l'insertion dans la planification stratégique de l'entreprise d'une priorité d'« usage du français » qui comprendra aussi la formation en français et la gestion des langues, (5) la redynamisation des comités de francisation, et enfin, (6) l'insertion dans les mandats de l'Office québécois de la langue française de la responsabilité de la francisation des communications internes des entreprises.

Une mesure comme l'adhésion à des mouvements qui prônent la qualité totale dans la gestion, mouvements et dont le programme comprend un critère de « performance linguistique », sera sans aucun doute perçue comme dynamique et propice à créer une « prise en charge » de la francisation des milieux de travail par les entreprises elles-mêmes, les travailleurs, les syndicats, etc.

Dans la dynamique de la francisation des entreprises, la fonction des comités de francisation est centrale. Or, malgré ce rôle « d'agent principal de la francisation des entreprises », il n'y a que 18 % environ de ces comités qui fonctionnent et leur efficacité est discutable. Même si leur environnement réglementaire a été redressé en 2002, les comités de francisation ne jouent pas le rôle que le Législateur leur avait réservé, et ils sont en quelque sorte le maillon faible de la stratégie de francisation/certification des entreprises.

Le rôle des membres des comités de francisation doit par conséquent être revalorisé, et les entrepreneurs de même que les travailleurs doivent être de nouveau éveillés à son importance. À cet égard, les séances de formation à l'intention de ces membres doivent être reprises dans les plus brefs délais par l'Office québécois de la langue française. À cette fin, il faut donner à l'OQLF les moyens nécessaires pour lui permettre d'assurer, de façon régulière et continue, la formation des membres de ces comités comme un des moyens de les redynamiser. Cours, rencontres avec des conseillers, discussions aideront à mieux définir leur fonction et à la revaloriser.

Dès que l'usage du français est inclus dans la planification stratégique comme priorité d'entreprise, nous suggérons que les membres des comités de francisation s'impliquent dans la mise en œuvre de cet aspect. D'introduire l'usage et la qualité de la langue comme des éléments majeurs de la planification stratégique est d'abord et avant tout dans l'intérêt de l'entreprise et cet intérêt « économique » converge vers un bénéfice plus collectif, celui de pouvoir travailler et vivre en français.

Les entreprises de moins de 50 employés ne sont pas tenues d'obtenir une certification de l'Office mais elles doivent respecter les dispositions de la Charte qui les concernent, notamment les articles portant sur la langue du commerce et des affaires. Les gestionnaires doivent communiquer en français avec leur personnel, les conventions de travail doivent être rédigées en français, et ils ne peuvent exiger sans raison d'un candidat la connaissance d'une autre langue que la langue officielle pour occuper un poste dans leur entreprise. Ce type d'entreprise mobilise environ un tiers de la main-d'œuvre du Québec, ce qui n'est pas négligeable. Or, les constats faits en ce qui concerne le respect qu'elles ont des dispositions de la Charte ne concourent pas à faire du français la langue normale et habituelle du travail.

Pour corriger la situation, deux moyens principaux sont à la portée de l'Office : d'une part, recourir plus fréquemment à l'article 151 de la Charte pour exiger une analyse de la situation linguistique et l'application d'un programme de francisation, et, d'autre part, entreprendre des travaux pour trouver une formule de certification allégée qui soit adaptée à la taille de ces entreprises. De plus, il est indispensable de faire une campagne d'information sur l'usage du français dans les entreprises québécoises et sur le droit des travailleurs de travailler en français. D'autres mesures incitatives pourraient également être mises en œuvre.

Les partenariats entre l'État et les associations patronales, entre l'État et les syndicats et entre l'État et les organismes non gouvernementaux (ONG) se pratiquent depuis longtemps. Nous suggérons d'y insérer une responsabilité civique concernant la langue du travail (ce que les centrales syndicales assument déjà) pour atteindre l'objectif du ***Français, langue normale et habituelle du travail.*** Étant donné que l'usage du français représente un atout pour les entreprises, le patronat devrait porter une attention particulière à la gestion des langues pour accroître productivité, innovation et identité de l'entreprise. Et pour souligner leur l'engagement, les gestionnaires devraient adopter une politique linguistique qui inclurait tous les aspects de la gestion des langues afin de favoriser l'usage du français dans les communications internes de même que dans celles avec les clients et les fournisseurs québécois. L'achat de logiciels en français doit être privilégié et les exigences de la connaissance d'une langue autre que le français doivent être limitées aux postes où cela est nécessaire. La qualité du français doit être valorisée et une attention particulière doit être portée à la francisation des personnes qui en ont besoin.

La politique linguistique doit aussi faciliter les échanges internationaux en encourageant le multilinguisme. L'adoption de règles favorisant, d'une part, l'usage de plusieurs langues dans les communications internationales et, d'autre part, l'usage du français sur le territoire québécois devrait faciliter les relations internationales tout en évitant que ces dernières n'anglicisent les communications internes.

Nous avons insisté sur les nouvelles conditions, les nouveaux contextes d'usage qui mettent la langue et sa maîtrise au cœur même de l'entreprise, et qui ont sensiblement modifié la place de la langue au travail : l'écrit est de plus en plus important ; les compétences en rédaction technique sont devenues indispensables ; le phénomène de la mondialisation du commerce et des échanges de même que la pénétration intense des technologies de pointe ont entraîné une vive concurrence de plus en plus marquée du français et de l'anglais. Par ailleurs, des lacunes dans la formation de base empêchent les travailleurs de se servir correctement de cet instrument de travail qu'est la langue française et de performer au maximum de leurs possibilités, ce que les employeurs déplorent.

On a pu voir, lors d'une étude commanditée par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain sur la santé (économique) de Montréal, que la métropole arrive bonne dernière sur 12 en ce qui a trait au niveau de formation de sa main-d'œuvre. Selon Emploi-Québec, l'écart est grand entre les besoins du marché du travail en main-d'œuvre qualifiée et l'offre réelle. Un cri d'alarme a été lancé sur cette question : les étudiants aux études postsecondaires s'estiment handicapés sur le plan de la maîtrise du français et se trouvent ainsi désavantagés en ce qui regarde l'accès à des postes intéressants ou à des études supérieures.

Le présent rapport de recherche a donc été construit selon des objectifs qui se sont imposés : remettre la formation au centre des préoccupations, y travailler aussi bien en aval qu'en amont de la certification des entreprises, puisque les effets seront plus grands qu'en misant exclusivement sur le statut de la langue. Il faut assurer une excellente acquisition des habiletés langagières et une solide acquisition du vocabulaire technique pour performer dans les contextes actuels, puisque les mots, dorénavant, structurent l'activité économique, non seulement ceux des spécialités mais aussi ceux de l'usage courant. Aussi il s'est avéré primordial de travailler en aval de la francisation des entreprises à la formation de la main-d'œuvre, que ce soit en formation de base ou en formation qualifiante, en maîtrise du français ou en acquisition de la langue technique. Puis travailler en amont sur la formation préparatoire en français : formation linguistique des allophones, acquisition systématique de la langue technique par les jeunes, meilleure formation générale en français chez les jeunes, et leurs corollaires.

Une formation linguistique supplémentaire de la main-d'œuvre peut générer des économies considérables pour l'entreprise. En effet, il arrive que des rapports ou des devis mal écrits ou imprécis peuvent lui coûter cher. Il faut donc miser sur une formation qualifiante de la main-d'œuvre pour les immigrants et les professionnels en exercice, et voir à son financement.

Beaucoup de formation est déjà offerte sur les lieux de travail mais les résultats ne sont pas à la hauteur des efforts consentis. Il nous a donc fallu réfléchir à une utilisation plus accentuée de certains moyens, comme le travail par regroupements des besoins (pour lesquels on créerait des troncs communs de cours), la multiplication des mutuelles de formation (le cas échéant selon l'évaluation qui en sera faite), la collaboration avec les comités sectoriels de main-d'œuvre, la formation sur mesure, l'offre d'une formation en ligne accessible en entreprise.

L'intégration des professionnels immigrants allophones et des professionnels anglophones du Québec aux Ordres professionnels a été un objet de préoccupations dans ce rapport. Nous avons également parlé des connaissances en français requises pour réussir le test de français préalable à l'obtention du droit d'exercer qui, dans certains cas, ne sont pas suffisantes. Pour ne pas freiner l'intégration des immigrants aux Ordres professionnels, nous avons privilégié le maintien du niveau de test actuel, mais en revanche nous suggérons de prendre des moyens pour améliorer la formation linguistique des professionnels immigrants, que ce soit pour mieux les préparer à l'examen ou pour les aider à améliorer leur maîtrise de la langue française. Nous suggérons également que soit offerte de la formation linguistique qualifiante pour les professionnels en exercice, et que soient utilisés les comités de formation des Ordres pour offrir cette formation qualifiante.

La qualité de la langue des médias présente des lacunes importantes. Là-dessus, nous avons joint notre voix à celle de la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias québécois qui a fait son premier rapport en décembre 2003. À partir de tous les constats, ce qu'il nous apparaît judicieux de recommander est une meilleure préparation au métier des jeunes journalistes (ce qui remet en question la formation offerte dans les cégeps et dans les universités en journalisme), et la mise au point d'outils (électroniques ou non) de perfectionnement du français qui soient adaptés aux professionnels de la communication. Les journalistes n'ont pas non plus un accès privilégié à des services gratuits d'assistance terminologique de la part de l'Office québécois de la langue française, situation qui devrait être corrigée.

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre – qui pourrait être l'instrument privilégié de financement de l'offre de cours en francisation – est objet de préoccupations : il est insuffisamment exploité et plutôt difficile à utiliser, ses critères d'admissibilité n'étant pas suffisamment souples. Pour les petites et moyennes entreprises (PME), ce manque de souplesse est assez dramatique puisque les directions d'entreprise répugnent à investir du temps en procédures administratives et renoncent, la plupart du temps, à offrir de la formation à leurs employés. Pourtant, selon les dispositions du Fonds, la formation de base en français ou la mise à jour sont admissibles comme projets de formation. Les critères d'admission des projets devront être revus pour les rendre plus conviviaux, et la formation qualifiante en français, devra être abordée par Emploi-Québec comme une mise au jour reliée à la tâche, la langue étant l'instrument de travail de plus de 50 % de la main-d'œuvre du Québec.

Par ailleurs, le gouvernement a récemment pris la décision de soustraire à la loi 90 les entreprises dont la masse salariale est de moins de 1 M $. Dans ce contexte, il ne reste plus que 10 000 entreprises assujetties à la loi 90 sur les 35 000 qui l'étaient auparavant. Si cette décision est maintenue, il y a un risque énorme que disparaisse l'habitude de la formation linguistique au travail, la « culture de la formation », situation indésirable étant donné l'importance de la formation linguistique dans la majorité des exigences d'emploi.

Il est rentable collectivement de miser sur la formation, d'augmenter les compétences moyennes de la population. Les résultats de plusieurs recherches importantes le confirment. Nous avons vu que la francisation des immigrants non francophones se fait assez facilement quand il s'agit de francotropes (provenant de pays de langue latine surtout), mais pour les anglotropes – et aussi pour ceux dont les langues sont très éloignées du français –, les programmes de francisation n'arrivent pas à les attirer ou ont un impact à peu près nul sur leur comportement linguistique. Par ailleurs, la pression exercée sur les travailleurs pour une plus grande maîtrise de la langue, autant à l'oral qu'à l'écrit, s'applique aussi aux travailleurs immigrants. Rappelons qu'il est indispensable d'attirer au Québec des travailleurs immigrants pour des raisons économiques, et de les intégrer à la vie en français pour des raisons socioculturelles.

Pour tenir compte de tous ces facteurs, nous avons suggéré, d'une part, que le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles (MICC) alloue, à partir des transferts fédéraux, toutes les sommes nécessaires à la francisation/intégration des immigrants, et que, d'autre part, il rénove ses programmes de formation et s'engage dans de nouvelles voies de développement, comme l'immersion, la formation en ligne, la formation à l'étranger, la formation sur mesure, etc., comme il se propose de le faire dans son nouveau plan d'action.

La maîtrise de la langue technique par les jeunes en formation est faible et certains cours en haute technologie se donnent en anglais au secondaire. Pour pallier ces carences, nous suggérons quelques solutions, dont un des éléments est nouveau pour des raisons d'efficacité et d'adaptation aux environnements technologiques de pointe : non seulement l'étudiant doit faire un solide apprentissage du vocabulaire technique français propre à son domaine de formation mais il devrait aussi de le faire en anglais, ce qui évite l'utilisation d'un malheureux « franglais » qui ne rend justice ni à une langue ni à l'autre ; de plus, il doit être entraîné à la rédaction technique – qui devrait devenir matière obligatoire à tous les ordres d'enseignement. Les réseaux scolaires de langue anglaise devraient offrir des cours de formation professionnelle et technique en français pour que les futurs travailleurs formés en anglais puissent s'adapter aux configurations du travail en français.

La maîtrise du français par les jeunes est indispensable pour atteindre le niveau de qualité exigé par la société, que ce soit pour accéder aux études supérieures ou pour performer sur le marché du travail. À cet égard, nous suggérons que les évaluations de connaissances en français soient plus exigeantes. Nous préconisons aussi un niveau plus élevé d'exigences pour les étudiants qui se destinent à la profession de maître, de communicateur, de journaliste, de traducteur, d'interprète, de réviseur, etc. Nous insistons pour que tous les enseignants participent à la correction du français, quel que soit le cours offert. Ainsi, l'acquisition de compétences linguistiques ne se limiterait pas au cours de français mais deviendrait la base commune aux enseignements de toutes les disciplines.

Nous avons aussi proposé une série de possibilités d'interventions qui feraient progresser l'usage du français au travail, comme le développement accéléré de la terminologie française et des langues de spécialité, une francisation plus énergique des logiciels, des manuels et des équipements, la diffusion de termes techniques par les Ordres professionnels, pour ne donner que ces exemples.

Actuellement, le développement et l'implantation de la terminologie française se réalisent très lentement. L'influx des années 70 pour franciser tous les termes s'est volatilisé sous l'effet des récessions économiques des années 80 et du début des années 90, et plusieurs grandes entreprises ont considérablement réduit la taille de leur équipe de linguistes. Il faut insuffler à ce dossier une nouvelle dynamique, en recourant par exemple aux universités pour la francisation des termes dans certaines disciplines et en permettant aux usagers du Grand dictionnaire terminologique – qui sont très nombreux – de collaborer à l'établissement de définitions et de néologismes, initiative qu'inspire l'expérience du Wikipédia. Cette stratégie implique également de passer par les Ordres professionnels pour faire la diffusion des vocabulaires des domaines concernés. Enfin, elle demande de procéder par approche sectorielle et de solliciter la collaboration d'Emploi-Québec avec les comités sectoriels de main-d'œuvre pour identifier des besoins, établir des terminologies et les implanter dans les milieux concernés.

PERSPECTIVE

Les audiences ont été l'occasion de recueillir des informations sur une foule de sujets. En effet, les groupes consultés devaient débattre de onze propositions, qui se subdivisaient en trente-deux thèmes. L'information recueillie au terme de ces consultations est très intéressante, très riche. Toutefois, l'économie de notre rapport de recherche n'a pas permis de traiter tous les thèmes qui ont suscité des commentaires, la priorité ayant été accordée à l'extrême importance qu'a revêtue la formation pour le travailleur, qu'elle soit préparatoire ou qualifiante. Néanmoins, nous ne pouvons passer sous silence deux stratégies porteuses d'avenir : l'une favorisant le multilinguisme institutionnel, l'autre, le plurilinguisme individuel, les deux volets de la gestion des langues dans l'entreprise.

Le multilinguisme institutionnel

Le Conseil soumettait, lors des consultations, une proposition de gestion du multilinguisme dans les entreprises. Cette proposition recommandait que les entrepreneurs se dotent d'une politique de gestion de l'usage du français et des autres langues dans les activités de l'entreprise selon les territoires d'usage interne et externe, en tenant compte des besoins de l'entreprise, question de privilégier un emploi maximal de la langue officielle sur le territoire québécois et un emploi balisé d'autres langues dans les communications supranationales et internationales auxquelles le contexte de mondialisation leur impose de s'adapter. Le défi était d'arriver, pour l'entreprise, à « conjuguer l'objectif du renforcement nécessaire de l'usage de la langue française sur le territoire national avec l'objectif, tout aussi important pour pouvoir agir au sein des aires d'influence supranationale, de l'apprentissage d'autres langues[346] », non seulement l'anglais mais aussi l'espagnol, le portugais, etc.

346. Parti Québécois (2004), *Commentaires du Parti Québécois sur le document soumis à la consultation :* « Le français, langue normale et habituelle du travail », p.11-12.

Or, cette proposition, un peu nouvelle pour les organismes auxquels elle s'adressait, a suscité beaucoup de discussions. Il nous apparaît important de préciser ici le sens et la portée de cette proposition. Le **plurilinguisme** se définit comme la connaissance de plusieurs langues par un individu tandis que le **multilinguisme**, comme l'usage de plusieurs langues au sein des organisations. Il est important de faire la différence entre le plurilinguisme institutionnel d'un individu et l'usage personnel que ce dernier fera de plusieurs langues dans ses activités personnelles, et de convenir que la gestion de leur emploi se fait dans le cadre des activités de communication institutionnelle seulement. Dans la gestion du multilinguisme, il n'est donc pas question de s'intéresser à l'usage privé d'une langue (comme dans les échanges à la cafétéria, par exemple). C'est la gestion de l'usage public de la langue qui est concerné dans cette proposition du Conseil.

Une politique d'aménagement du multilinguisme vise à encadrer l'usage des langues dans l'ensemble des situations de communication publique. Elle fait clairement la distinction entre le multilinguisme institutionnel, soit l'usage de plusieurs langues par les institutions (ce qui ne veut pas dire que tous les employés doivent être plurilingues) et le plurilinguisme individuel. En se centrant sur les fonctions langagières des institutions gouvernementales et non gouvernementales, une telle politique crée les conditions d'usage des langues et balise leur emploi par les individus dans le cadre des communications institutionnelles. Elle cherche à faire en sorte qu'au plan national, l'usage de la langue officielle soit maximisé sur son territoire, c'est-à-dire que la langue soit utilisée de façon prépondérante dans l'ensemble des situations de communication publique, et qu'au plan supranational, les modalités d'usage des langues soient clairement définies selon les situations de communication. En d'autres mots, chercher à **gérer le multilinguisme, c'est renforcer l'usage de la langue officielle sur son territoire et favoriser le multilinguisme au plan supranational**. Ces notions sont nouvelles mais déjà, certaines institutions et entreprises les mettent en pratique.

Investissement Québec s'est doté d'une politique linguistique et s'y conforme, notamment dans les achats. Les employés y travaillent en français sauf ceux qui sont affectés à des activités de démarchage dans des pays non francophones où la langue utilisée peut être non seulement l'anglais mais d'autres langues comme l'espagnol et l'allemand. Il en est de même pour le ministère des Relations internationales qui favorise la connaissance des langues des pays qui sont couverts par son personnel.

Un autre exemple montrant la nécessité d'utiliser d'autres langues que le français est celui du commerce de détail : 40 % des emplois en entreprises manufacturières sont reliés à des activités d'exportation. Il y a donc là des postes dans lesquels des contacts avec l'étranger constituent l'essentiel de la tâche.

Les universités ont adopté ou sont en voie d'adopter des politiques linguistiques de gestion de la langue sur leur territoire et sur le plan international. Le principe est d'affirmer le caractère francophone de l'institution, et de définir l'usage des autres langues dans les communications de l'administration, dans l'enseignement et la recherche, et dans les situations de communication avec l'étranger, surtout dans un contexte de prédominance de l'anglais comme langue des communications internationales, notamment dans le domaine scientifique. En effet, l'espace scientifique est de plus en plus en anglais : les publications et les communications scientifiques qui ont le plus de chances d'être répertoriées et citées sont celles qui sont publiées en anglais. Si les chercheurs espèrent une visibilité au moins pancanadienne et que l'auditoire est majoritairement anglophone, ils communiqueront en anglais. Par exemple, la recherche dans le domaine de la santé se fait en anglais, étant donné le *réseautage* des chercheurs (avec des projets comme Metropolis), le financement de plus en plus pancanadien et les scènes de diffusion des résultats, majoritairement anglophones. Dans la même foulée, les demandes de subvention qui sont rédigées en anglais quand elles s'adressent aux organismes fédéraux ont plus de chances d'être acceptées que celles rédigées en français, à cause des jurys de plus en plus internationaux. Les organismes subventionnaires ou les institutions chercheraient ainsi à promouvoir la visibilité des chercheurs canadiens dans un système de publications scientifiques contrôlé par les universités et revues américaines, et où la concurrence est forte.

Ces exemples démontrent que l'application d'une politique de gestion du multilinguisme est non seulement nécessaire mais aussi praticable, dans la mesure où les besoins sont clairement identifiés et les solutions réalistes par rapport aux contextes locaux et mondiaux. Une politique de multilinguisme peut concourir non seulement à gérer sainement les effectifs sur le plan linguistique mais aussi à afficher une image transparente en ce qui a trait à l'usage de la langue officielle du Québec. De la même façon que les entreprises ont senti le besoin de recourir aux technologies de pointe pour augmenter leur performance, le besoin de gérer cet aspect de leurs activités se fera progressivement sentir, pour celles qui hésitent pour les mêmes raisons de gérer cet aspect de leurs activités. « Le français est un avantage compétitif à conserver… » selon la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, et aucun entrepreneur ne désire que son entreprise ressemble à une tour de Babel…

Il serait important d'associer à cette stratégie de gestion du multilinguisme chez les entrepreneurs les principaux regroupements d'entreprises tels que le Groupe québécois des chefs d'entreprise, la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), etc., afin de susciter l'adhésion des entrepreneurs et de faciliter l'élaboration de la politique. Il serait également utile d'associer l'Office québécois de la langue française à cette stratégie, pour élaborer et diffuser outils, guides, informations et pour assister les entreprises dans leur démarche.

> Cette nouvelle réalité dans laquelle on commence à entrer, la gestion du multilinguisme, est commandée par le nouveau contexte d'ouverture et de multiplication des réseaux d'échanges, qu'ils soient d'ordre informationnel ou commercial. Elle est plus rentable économiquement (la localisation linguistique et culturelle des logiciels en est un exemple), elle rejoint les intérêts des citoyens qui peuvent acheter, travailler principalement dans leur langue, les intérêts des États qui voient l'usage de leur langue officielle maximisé sur leur territoire national, et contribue incidemment à la richesse collective de la diversité linguistique et culturelle mondiale[347].

Les exemples évoqués précédemment mettent en lumière d'autres problématiques pour lesquelles le débat reste à faire, le cadre restreint de ce rapport de recherche ne permettant pas de les traiter toutes. Par exemple, le besoin de s'assurer que l'interface en français de l'activité scientifique au Québec soit préservée étant donné que la science est un élément important de la culture d'une population et de son identité, et la nécessité d'une concertation du gouvernement du Québec avec les autres pays pour que les organisations interaméricaines adoptent clairement une politique de multilinguisme, c'est-à-dire fassent résolument une place au français à côté de l'anglais, de l'espagnol et du portugais dans les textes et les activités intercontinentales de libre échange.

Un autre thème, corollaire à celui qui vient d'être exposé, est celui de la politique linguistique de service à la clientèle. Ici aussi, il faut faire une distinction entre la langue d'usage interne d'une entreprise (que l'on souhaiterait en français) et une politique de service à la clientèle, qui peut être plurilingue, étant donné la nécessaire adaptation à la diversité culturelle du Québec. L'exemple, entre autres, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) est éloquent à cet égard. En effet, dans un contexte de service à une clientèle de travailleurs (donc, de personnes physiques et non de personnes morales), il est parfois indispensable de communiquer dans une autre langue que le français avec des personnes victimes d'un accident ou d'une maladie du travail.

---

347. Réjean Roy (2005), « Les technologies et le français : situation et perspectives au Québec », dans Conseil supérieur de la langue française (sous la direction de Alexandre Stefanescu et Pierre Georgeault), *Le français au Québec, les nouveaux défis,* Montréal, Éditions Fides, 622 p.

Un autre exemple parlant de politique linguistique adaptée à la diversité linguistique du Québec est celui de la Communauté hellénique de Montréal, organisme non gouvernemental à caractère ethnoculturel, où les exigences à l'embauche, tant à l'oral qu'à l'écrit, sont le grec, le français et l'anglais pour les postes reliés au fonctionnement administratif, aux services offerts aux familles démunies et aux services sportifs. Cette règle ne s'applique toutefois pas aux professeurs œuvrant au sein des Écoles Socrate, où l'enseignement se fait en français. Une distinction nette est donc faite entre la vocation d'enseignement, fait en français, et la vocation de services à la population, qui peuvent se donner dans plusieurs langues, notamment dans la langue de la communauté.

L'application d'une politique de gestion des langues n'empêche pas que des employés puissent s'exprimer dans une autre langue. En effet, la Charte de la langue française ne mentionne pas que l'usage du français doit être exclusif. Rien n'empêche qu'une entreprise dont les propriétaires (et souvent les employés également) sont d'origine étrangère et dont la langue n'est pas le français s'expriment dans leur langue maternelle entre eux et avec des clients de la même origine. L'important, c'est que le service à la clientèle soit assuré en français auprès des francophones, et que les communications de travail avec des travailleurs d'autres langues se déroulent en français.

Comme outil indispensable à moyen terme pour renforcer le multilinguisme institutionnel et aussi le plurilinguisme individuel, il est intéressant de mentionner le travail terminologique et néologique multilingue qui est en cours à l'Office québécois de la langue française. En effet, l'OQLF développe une plate-forme multilingue pour son *Grand dictionnaire terminologique*. Pour accélérer son développement, l'OQLF pourrait lui associer un mécanisme de développement collaboratif du type Wikipédia, centré sur l'apport de l'initiative des usagers, qui impliquerait de redéfinir, voire d'enrichir les rôles et fonctions de ses terminologues.

Le développement des technologies de communication a stimulé les échanges internationaux et le besoin de communiquer dans différentes langues ; les technologies langagières viennent faciliter ces activités par le traitement de la langue.

Le plurilinguisme individuel ou la maîtrise d'autres langues

Le thème de la maîtrise d'autres langues n'était pas inscrit parmi les sujets à débattre durant les audiences du Conseil supérieur de la langue française. Toutefois, presque tous les intervenants ont évoqué le sujet de la maîtrise de l'anglais comme langue seconde *instrumentale* ou ont commenté la tendance actuelle du marché du travail vers le bilinguisme, voire le trilinguisme. L'importance de cette donnée dans le paysage linguistique québécois justifie d'y consacrer quelques lignes.

En effet, l'apprentissage de l'anglais, langue instrumentale dans un contexte de mondialisation, constitue indéniablement un avantage pour les travailleurs du Québec et pour son économie. Il s'agit d'un outil essentiel à une participation active et effective aux échanges économiques sur le continent américain[348]. D'ailleurs, le nombre de jeunes qui ne parlent pas l'anglais s'amenuise de plus en plus. Ceux de la nouvelle génération vont recevoir des notes internes en anglais et ne verront pas la pertinence de les traduire. Particulièrement en aéronautique et en biopharmacie, on considère inutile de traduire, d'autant plus que les entreprises n'ont pas le temps ni les ressources pour le faire. Comme les jeunes sont multilingues, cela ne pose pas de problèmes.

Pour un organisme qui regroupe plus de cinq cents jeunes professionnels, gens d'affaires et universitaires, savoir se servir de l'anglais comme langue instrumentale est indispensable dans le monde du travail. Pour lui, la coexistence de plusieurs langues ne pose pas de problème. Toutefois, une nuance importante mérite d'être faite : il est indispensable de bien connaître le français préalablement. Cette dernière assertion rejoint les propos tenus dans le chapitre IV du présent rapport de recherche sur la formation préparatoire en français qui se doit d'être solide.

L'acquisition d'une deuxième langue chez les étudiants d'université est d'une importance certaine, selon les témoignages entendus : une lacune dans ce domaine entraînerait des difficultés d'insertion au marché de l'emploi, surtout en haute technologie. L'étudiant en sciences appliquées qui ne connaît pas l'anglais obtient difficilement un stage de formation en entreprise dans le processus d'alternance études/stages. Il en est de même pour les étudiants du collégial : ils éprouvent de graves problèmes d'insertion, notamment dans les secteurs de haute technologie.

348. Chambre de commerce du Montréal métropolitain (2004), Lettre à la présidente, p.1.

L'étudiant de premier cycle qui envisage d'entreprendre des études aux cycles supérieurs et une carrière de chercheur ne peut pas faire l'économie de l'apprentissage de l'anglais et même d'une troisième langue. Celui qui s'inscrit aux études supérieures aux États-Unis, notamment au doctorat, doit connaître deux ou même trois langues. La maîtrise d'autres langues devient un atout stratégique indispensable dans le monde d'aujourd'hui.

Pour la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, l'usage de l'anglais en affaires n'est pas perçu comme une atteinte à l'identité québécoise, mais plutôt comme l'utilisation d'un instrument de travail, qui est indispensable à la réussite des affaires, notamment dans le domaine des exportations où l'usage de l'anglais fait partie de la tâche. Pour elle, la cohabitation des langues dans les milieux de travail ne signifie pas que les gains d'une langue se font aux dépens de l'autre. Les étudiants universitaires soutiennent que la maîtrise de l'anglais, langue seconde, loin de menacer l'identité du Québec français, constitue un atout. Actuellement, certains postes exigent la connaissance de l'espagnol en plus de l'anglais. L'unilinguisme représenterait, ici comme ailleurs dans le monde, un handicap affectant la vie quotidienne de nombreux individus. Pour plusieurs organismes, il est évident que le français doit être prédominant, mais la connaissance d'une langue supplémentaire demeure un atout, une richesse.

Il semble que le développement économique de Montréal ne peut continuer sa courbe ascendante sans l'apport de la main-d'œuvre immigrante, dont le plurilinguisme constitue un avantage. La majorité des moins de trente ans embauchés par la Chambre de commerce du Montréal métropolitain, des jeunes formés en sciences politiques ou en sociologie, parlent au moins trois langues : la nouvelle génération de travailleurs est d'ailleurs étonnante à cet égard. Le plurilinguisme et le français ont évolué au Québec depuis 25 ans, ils ont suivi une courbe ascendante de qualité. Les deux aspects du comportement linguistique pourraient donc évoluer ensemble ; le plurilinguisme aurait même renforcé la qualité du français au Québec.

Ces témoignages nous amènent à penser que tant que le statut du français au Québec sera prestigieux, il est possible que l'usage de l'anglais ou d'autres langues comme langues instrumentales au travail ne reste qu'un élément des « qualifications reliées à la tâche » et n'empêche pas la généralisation de l'usage du français dans toutes les situations où le recours à cet instrument n'est pas nécessaire. Il y a vingt-cinq ans, le français au travail était considéré comme une contrainte dans le monde des affaires au Québec. Avec toutes les mesures prises depuis les années 70, l'usage du français est devenu une donnée positive, comme en ont témoigné les associations patronales : il n'est plus considéré comme un inconvénient mais plutôt comme un atout. Toutefois, nous le savons, le contexte géolinguistique du Québec (et le phénomène de la mondialisation) rend les acquis fragiles, vulnérables. Sous prétexte de performance, il serait mal avisé de céder à la séduction et de ne pas protéger, par des mesures comme la gestion du multilinguisme en entreprise, par exemple, cet acquis culturel irremplaçable qu'est la langue française au Québec.

BIBLIOGRAPHIE

ASSOCIATION DES TOWNSHIPPERS (2003), *Commentaires présentés au Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

ASSOCIATION DES TRAVAILLEURS GRECS DU QUÉBEC (2003), *Quelques commentaires de l'Association des travailleurs grecs du Québec présentés au Conseil supérieur de la langue française,* 2 p.

ASSOCIATION POUR LE SOUTIEN ET L'USAGE DE LA LANGUE FRANÇAISE (2003), *Le français, langue normale et habituelle du travail,* 3 p.

ASSOCIATION QUÉBÉCOISE DU PERSONNEL DE DIRECTION DES ÉCOLES (2003), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française portant sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 3 p.

BÉLAND, PAUL (1999), *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997,* rapport synthèse, Québec, Conseil de la langue française, 39 p.

BÉLAND, PAUL (1999), *Le français, langue d'usage public au Québec en 1997,* rapport de recherche, Québec, Conseil de la langue française, 123 p.

BÉLAND, PAUL (2003), « Travailler en français au Québec et réaliser des communications internationales ? », conférence prononcée au *Colloque international sur les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale,* Québec, 9-10 juin, 11 p.

BÉLAND, PAUL (2004), *Les langues du travail dans la région de Montréal en 2001,* Conseil supérieur de la langue française, 54 p.

BOUCHARD, PIERRE ET ABDEL-ADIM NAJEM (2001), *Bilan du projet-pilote d'intervention auprès d'entreprises de 26-49 personnes de secteurs choisis,* Office de la langue française, janvier, 34 p.

BOUCHARD, PIERRE (2002), *L'activité des comités de francisation ou la difficulté de passer de la théorie à la pratique,* Office québécois de la langue française, « Note de recherche », décembre, 65 p.

BOUCHARD, PIERRE (2002), « La langue du travail : une situation qui progresse mais toujours teintée d'une certaine précarité », dans *Revue d'aménagement linguistique – Hors série –*, automne, p. 85-106.

BUREAU, CONRAD (1986), *Le français écrit dans l'administration publique. Étude-témoin*, Québec, Conseil de la langue française, coll. « Documentation du Conseil de la langue française », n° 26, XII, 128 p.

CAMO PERSONNES IMMIGRANTES (1998), *Commentaires sur le rapport du groupe de travail externe sur la révision de l'offre de services en francisation,* 5 p.

CARPENTIER, ALAIN (2004), *Tout est-il joué avant l'arrivée ?* Québec, Conseil supérieur de la langue française, 58 pages.

CENTRALE DES SYNDICATS DU QUÉBEC (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 15 p.

CENTRALE DES SYNDICATS DÉMOCRATIQUES (sous la direction de Serge Tremblay) (2000), *Rédaction d'une convention collective. Guide d'initiation,* Les Presses de l'Université du Québec, 161 p.

CENTRE LINGUISTIQUE DE L'ENTREPRISE (1984), *La francisation des entreprises et l'implantation réelle des terminologies françaises,* consultation sur la mise en application des vocabulaires français dans les milieux de travail, Montréal, 71 p.

CHAMBRE DE COMMERCE CHINOISE DE MONTRÉAL (2003), « Lettre à la présidente », 1.p.

CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN (2004), « Lettre à la présidente », 2 p.

CHAMBRE DE COMMERCE DU MONTRÉAL MÉTROPOLITAIN (2004), *Bulletin de santé de Montréal,* 84 p., < www.ccmm.qc.ca >.

CHÉNARD, CLAIRE ET NICOLAS VAN SCHENDEL (2002), *Travailler en français au Québec : les perceptions des travailleurs et gestionnaires,* « Note de recherche », Office de la langue française, 117 p.

CLERC, ISABELLE, ÉRIC KAVANAGH, FRANÇOIS LÉPINE ET RENÉE-LISE ROY (2001), *Analyse linguistique de textes tirés des publications de l'Administration publique, étude préparée pour le Conseil de la langue française,* 80 p.

COMITÉ CONSULTATIF SAINT-LAURENT VISION 2000 (2001), *Avis sur le partenariat dans la gestion du Saint-Laurent,* septembre, 12 p.

COMITÉ CONSULTATIF SAINT-LAURENT VISION 2000 (2003), *Avis sur le cadre de gestion*, 8 p.

COMMISSION DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ DU TRAVAIL (2003), *La redynamisation du processus de francisation des milieux de travail dans une économie ouverte et dominée par les nouvelles technologies*, 2 p.

COMMISSION DES ÉTATS GÉNÉRAUX SUR LA SITUATION ET L'AVENIR DE LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC (2001), *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne*, Québec, 285 p.

COMMISSION DES PARTENAIRES DU MARCHÉ DU TRAVAIL (2004), *Commentaires de la Commission des partenaires du marché du travail au Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

COMMUNAUTÉ HELLÉNIQUE DE MONTRÉAL (2004), *Avis sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail *», Document de consultation émis par le Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

CONFÉDÉRATION DES SYNDICATS NATIONAUX (2003), *Commentaires de la CSN présentés au Conseil supérieur de la langue française dans le cadre de la consultation sur* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 18 p.

CONGRÈS JUIF CANADIEN, RÉGION DU QUÉBEC (2003), *Réplique au document de consultation émis par le Conseil supérieur de la langue française. Mémoire,* 4 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1987), *L'enseignement du français, langue maternelle : Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française*, 34 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1995), *Indicateurs de la langue du travail au Québec. Édition 1994,* Québec, 156 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1995), *La langue au cœur de l'éducation. Mémoire soumis à la Commission des États généraux sur l'éducation*, 32 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996), *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique. Mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n°40 (Loi modifiant la Charte de la langue française) ainsi que sur le document de consultation intitulé* « Le français langue commune : promouvoir l'usage et la qualité du français, langue officielle et langue commune au Québec », Québec, 59 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1998a), *Maîtriser la langue pour assurer son avenir. Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française,* 47 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1998b), *Réaffirmer les objectifs de francisation et restructurer l'offre de services,* 30 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1999), *La qualité de la langue : un projet de société,* rapport préparé par Jacques Maurais, 356 p.

CONSEIL DES RELATIONS INTERCULTURELLES (2004), *Propositions et pistes d'intervention soumises à la consultation,* 10 p.

CONSEIL DU PATRONAT (2003), *Commentaires du CPQ sur le document de consultation du Conseil supérieur de la langue française* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 4 p.

CONSEIL INTERPROFESSIONNEL DU QUÉBEC (2003), *Consultation :* « Le français, langue normale et habituelle du travail ». *Lignes directrices de la position du CIQ, adoptées par l'assemblée des membres.,* 1 p.

CONSEIL QUÉBÉCOIS DU COMMERCE DE DÉTAIL (2003), *Mémoire du Conseil québécois du commerce de détail sur le document de consultation portant sur le français, langue normale et habituelle de travail,* 18 p.

CONSEIL SUPÉRIEUR DE LA LANGUE FRANÇAISE (sous la direction de Alexandre Stefanescu et de Pierre Georgeault) (2005), *Le français au Québec, les nouveaux défis,* Montréal, Éditions Fides, 622 p.

DAOUST, FERNAND, « La francisation des entreprises », dans *L'Action nationale*, vol XCII, n° 6, juin 2002, p. 74, cité par la Centrale des syndicats du Québec (2004), *Avis présenté au Conseil supérieur de la langue française sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail ».

DE VILLERS, MARIE-ÉVA (1990), *Francisation des entreprises (1970-1989), Analyse de l'activité terminologique québécoise,* Conseil de la langue française, coll. « Notes et documents 74 », 26 p.

DUMAIS, MICHEL, « Québec s'intéresse au logiciel libre », dans *Le Devoir*, le lundi 21 juin 2004, p. B-7.

EMPLOI-QUÉBEC (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail », *Commentaires sur les propositions et pistes d'intervention émises par le Conseil supérieur de la langue française,* 5 p.

EMPLOI-QUÉBEC (2003), *Réalisations d'Emploi-Québec en francisation,* 2 p.

FÉDÉRATION DES ASSOCIATIONS ÉTUDIANTES DU CAMPUS DE L'UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (2000), *Avis relatif à l'élaboration d'une politique linguistique institutionnelle à l'Université de Montréal,* 10 p.

FÉDÉRATION DES TRAVAILLEURS DU QUÉBEC (2004), *Réactions de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française,* 9 p.

FÉDÉRATION ÉTUDIANTE UNIVERSITAIRE DU QUÉBEC (2001 et 2004), *Le système d'éducation au cœur du renforcement de la langue française au Québec,* 61 p.

FÉDÉRATION ÉTUDIANTE COLLÉGIALE DU QUÉBEC (2004), *Avis de la FECQ présenté au Conseil supérieur de la langue française,* 8 p.

FONDATION DE LA LANGUE FRANÇAISE POUR L'INNOVATION SOCIALE ET SCIENTIFIQUE (2003), *Présentation du problème linguistique des institutions post-secondaires.*

FONDS NATIONAL DE FORMATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE (2004), *Rapport d'activités 2003-2004,* Québec, Gouvernement du Québec.

GAGNÉ, MADELEINE ET CLAIRE CHAMBERLAND (1999), « L'évolution des politiques d'intégration et d'immigration au Québec », dans *Les politiques d'immigration et d'intégration au Canada et en France : Analyses comparées et perspectives de recherche,* Actes du séminaire, Montréal, 20 au 20 mai 1998, p.71-89.

GÉNÉRATION QUÉBEC (2003), *Observations de Génération Québec sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *du Conseil supérieur de la langue française,* 7 p.

GEORGEAULT, PIERRE (2003), *Le français dans les Amériques, pour une politique d'aménagement de l'usage des langues,* conférence prononcée au Colloque du Réseau francophone du français dans le monde (RIFRAM), Paris, 4-5 novembre, 17 p.

GERVAIS, F. (UdeM), L. OSTIGUY (UQTR), C. HOPPER (UdeM), M. LEBRUN (UQÀM) et C. PRÉFONTAINE (UQÀM) (2001), *Aspects du français oral des futurs enseignants : une étude exploratoire,* Québec, 75 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1977), *La politique québécoise de la langue française,* IV, 67 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1990), *Au Québec, pour bâtir ensemble,* ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration, Montréal, 88 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (1996), *Le français, langue commune : Politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue dans l'Administration,* Québec, 77 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2004), *Des valeurs partagées, des intérêts communs, pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec,* Plan d'action 2004-2007, Montréal, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, document synthèse, sans pagination.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2005), *L'emploi : passeport pour l'avenir,* ministère de l'Emploi, de la Solidarité et de la Famille, Québec.

GROUPE DE RÉFLEXION SUR LA MAÎTRISE DE LA LANGUE ET SON IMPACT SUR LA PRODUCTIVITÉ EN MILIEU DE TRAVAIL (1993), *La maîtrise de la langue : un enjeu économique, des responsabilités partagées,* Montréal, Centre linguistique de l'entreprise, III, 25 p.

GROUPE DE TRAVAIL TRIPARTITE SUR LA FRANCISATION DES ENTREPRISES (1996), *La francisation des entreprises, une responsabilité à partager, Rapport du groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises,* décembre, 54 p.

IMPÉRATIF FRANÇAIS (2003), « Le français, langue normale et habituelle du travail » : *Mémoire présenté au Conseil supérieur de la langue française,* 18 p.

INDUSTRIE CANADA, *Lire l'avenir : Un portrait de l'alphabétisme au Canada,* Ottawa, 131 p.

INSPECTEUR GÉNÉRAL DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES (2003), « Lettre à la présidente », 2 p.

INVESTISSEMENT QUÉBEC (2003), *Document d'intervention d'Investissement Québec devant le Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

INVESTISSEMENT QUÉBEC, *Politique linguistique d'Investissement Québec,* 10 p.

LA FÉDÉRATION DES COMMISSIONS SCOLAIRES DU QUÉBEC (2003), « Lettre à la présidente », 1 p.

MANUFACTURIERS ET EXPORTATEURS DU QUÉBEC (2004), *Commentaires des manufacturiers et exportateurs du Québec au document de consultation préparé par le Conseil supérieur de la langue française en juin 2003,* 7 p.

MÉLANÇON, SYLVAIN ET MARC ALARIE (2001), *Taux de survie des entreprises au Québec et taux de passage*, ministère du Développement économique et régional et de la Recherche, Québec, mars, p. 25 et tableau 1, p. 8.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2002), *Apprendre tout au long de la vie. Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue,* Québec, 43 p.

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION (2004), *Analyse des recommandations du Conseil supérieur de la langue française*, 2 p.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS (1996), *Le français, langue commune,* sans pagination.

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX (2003), « Lettre à la présidente », 1 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS ET DE L'IMMIGRATION (2003), *Document préparatoire à la rencontre du 10 octobre 2003 entre le MRCI et le Conseil supérieur de la langue française*, 4 p.

MINISTÈRE DES RELATIONS INTERNATIONALES (2003), *Commentaires et propositions concernant le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *du Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

MINISTÈRE DU CONSEIL EXÉCUTIF (2004), *Bilan du gouvernement du Québec. Principales réalisations,* 22 p.

MOUVEMENT NATIONAL DES QUÉBÉCOISES ET DES QUÉBÉCOIS (2003), *Avis du MNQ en réponse au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 9 p.

MOUVEMENT QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ (2002), *Le Qualimètre, le système de mesure de la Performance des organisations,* 90 p.

OCDE ET STATISTIQUE CANADA (1995), *Littératie, Économie et Société*, Ottawa.

OCDE ET STATISTIQUE CANADA (2004), *Performance en littératie, capital humain et croissance dans 14 pays de l'OCDE*, Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, Statistique Canada, juin.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Rapport annuel de gestion 2001-2002,* 45 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE (2001), *Bilan du projet pilote d'intervention auprès des entreprises de 26-49 personnes de secteurs choisis.*

OFFICE DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR (2003), *Commentaires de l'Office de la protection du consommateur sur les propositions et pistes d'interventions du Conseil supérieur de la langue française*, 1 p.

OFFICE DES PROFESSIONS DU QUÉBEC (2004), *Consultation du Conseil supérieur de la langue française sur la redynamisation du processus de francisation,* 4 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2003), *Rapport annuel de gestion 2002-2003,* 62 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2004), *Réactions de l'Office québécois de la langue française au document de consultation du Conseil supérieur de la langue française*, 15 p.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE, *Charte de la langue française et règlements d'application, avec notes explicatives et jurisprudence,* édition d'octobre 2002, 100 p. plus annexes « Règlements ».

PARTI QUÉBÉCOIS (2004), *Commentaires du Parti Québécois sur le document soumis à la consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 22 p.

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES (2004), *Commentaires du Registraire des entreprises sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 2 p.

REGROUPEMENT DES JEUNES GENS D'AFFAIRES DU QUÉBEC (2003), *Commentaires du Regroupement des Jeunes Gens d'Affaires du Québec sur* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *au Conseil supérieur de la langue française*, 10 p.

ROY, RÉJEAN ET PIERRE GEORGEAULT (1994), *Les industries de la langue : Secteur clé du développement d'une communauté francophone du savoir et de l'information,* Québec, Observatoire québécois des industries de la langue, 50 p.

ROY, RÉJEAN (2000), « Les outils d'aide à la rédaction : Une solution aux besoins francophones en matière de rédaction ? », dans *La rédaction technique, Actes du séminaire de Bruxelles des 24 et 25 novembre 1997,* Bruxelles, Éditions Duculot, p. 25-54.

ROY, RÉJEAN (2005), « Les technologies et le français : Situation et perspectives au Québec », dans Alexandre Stefanescu et Pierre Georgeault (sous la direction de), *Le français au Québec, les nouveaux défis,* Montréal, Conseil supérieur de la langue française, Éditions Fides, p.91-145.

SALES, ARNAUD (2004), « L'État-Nation, les entreprises transnationales et la question linguistique dans une économie globalisée », dans Gisèle Delage et Pierre Bouchard (sous la direction de), *Les pratiques linguistiques dans les entreprises à vocation internationale. Actes du colloque international tenu à Québec les 9 et 10 juin 2003,* Québec, Secrétariat à la politique linguistique, 24 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR – DIRECTION GÉNÉRALE DES ACQUISITIONS (2003), *Commentaires sur le document* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 3 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR – SOUS-SECRÉTARIAT AUX MARCHÉS PUBLICS (2004), *Commentaires et questionnements sur la recommandation n° 10b du document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 2 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR – SOUS-SECRÉTARIAT À L'INFOROUTE GOUVERNEMENTALE ET AUX RESSOURCES INFORMATIONNELLES (2004), *Commentaires concernant le document* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 2 p.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR (2003), *Le gouvernement du Québec et le « Logiciel libre »,* présentation faite à la Fédération de l'informatique du Québec, le 8 octobre, par Patrice Di Marcantonio, site Web du Conseil du trésor, interrogé le 21 juin 2004, sans pagination.

SOCIÉTÉ SAINT-JEAN-BAPTISTE DE MONTRÉAL (2004), *Commentaires sur le document de consultation du CSLF* « Le français, langue normale et habituelle du travail », 10 p.

STEFANESCU, ALEXANDRE ET PIERRE GEORGEAULT (sous la direction de) (2005), *Le français au Québec, les nouveaux défis,* Montréal, Conseil supérieur de la langue française Éditions Fides, 622 p.

TABLE DE CONCERTATION DES ORGANISMES EN FRANCISATION DU QUÉBEC (2003), *Avis sur le document de consultation du Conseil supérieur de la langue française,* 6 p.

TABLE DE CONCERTATION SUR LA QUALITÉ DE LA LANGUE DANS LES MÉDIAS (2003), *Premier rapport remis à la ministre de la Culture et des Communications, 10 décembre,* 14 p.

THE QUEBEC COMMUNITY GROUP NETWORK (2004), « Le français, langue normale et habituelle du travail », *présenté au Conseil supérieur de la langue française par The Quebec Community Group Network in Montréal,* 10 p.

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (2001), *Politique de la maîtrise de la langue française dans les études,* 3 p.

UNIVERSITÉ DE MONTRÉAL (2001), *Politique linguistique de l'Université de Montréal,* 20 p.

UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE (2003), *Commentaires de l'Université de Sherbrooke sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle de travail », 5 p.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC (2002), *Énoncé de principes directeurs en matière de politique linguistique,* 3 p.

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL (2004), *Commentaires et représentations de l'UQÀM sur le document de consultation* « Le français, langue normale et habituelle du travail » *préparé par le Conseil supérieur de la langue française,* 10 p.

UNIVERSITÉ LAVAL (2003), Lettre à la présidente, 2 p.

UNIVERSITÉ LAVAL (2003), *Politique sur la connaissance du français des étudiants de l'Université Laval,* 3 p.

VAN SCHENDEL, NICOLAS (2002), *Travailler en français au Québec : Les perceptions de conseillers en francisation,* Montréal, Office de la langue française, « Note de recherche », 40 p.

VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC (2003), Lettre, 4 p.

VILLE DE LAVAL (2004), *Synthèse des questions à aborder lors de la rencontre du 14 janvier 2004,* 3 p.

ANNEXE 1. ORGANISMES CONSULTÉS

Alliance des manufacturiers et exportateurs du Québec
Association des Townshippers
Association des travailleurs grecs de Montréal
Association pour le soutien et l'usage de la langue française (ASULF)
Association québécoise du personnel de direction des écoles
Cari Saint-Laurent
Centrale des syndicats démocratiques
Centrale des syndicats du Québec
Centre d'intégration multiservices de l'Ouest de l'île (CIMOI)
Chambre de commerce chinoise de Montréal
Chambre de commerce du Montréal métropolitain
Collectif des femmes immigrantes du Québec
Comité sectoriel d'adaptation de la main-d'œuvre CAMO — personnes immigrantes
Commission de la santé et de la sécurité du travail
Commission des partenaires du marché du travail
Communauté hellénique de Montréal
Confédération des syndicats nationaux
Congrès juif canadien
Conseil des relations interculturelles
Conseil du patronat du Québec
Conseil interprofessionnel du Québec
Conseil québécois du commerce de détail
Conseil supérieur de l'éducation
Emploi-Québec
Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal (FAÉCUM)
Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec
Fédération étudiante collégiale du Québec
Fédération étudiante universitaire du Québec
Génération Québec
Impératif français
Inspecteur général des institutions financières (Registraire des entreprises)
Investissement Québec

Ministère de l'Éducation

Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille

Ministère de la Santé et des Services sociaux

Ministère de l'Éducation, Secteur de la formation professionnelle et technique et de la formation continue

Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration

Ministère des Relations internationales du Québec

Mouvement national des Québécoises et Québécois

Office de la protection du consommateur

Office des professions du Québec

Office québécois de la langue française

Parti Québécois

Quebec Community Groups Network

Regroupement des jeunes gens d'affaires du Québec

Secrétariat du Conseil du trésor, Direction de l'autoroute de l'information

Secrétariat du Conseil du trésor, Direction générale des acquisitions

Secrétariat du Conseil du trésor, Sous-secrétariat aux marchés publics

Service à la famille chinoise du Grand Montréal

Société Saint-Jean-Baptiste de Montréal

Table de concertation des organismes au service des personnes réfugiées et immigrantes inc.

Université Concordia

Université de Montréal

Université de Sherbrooke

Université du Québec (UQ)

Université du Québec à Montréal (UQAM)

Université Laval

Vérificateur général du Québec

Ville de Laval

Ville de Montréal

Ville de Québec

ANNEXE 2. EXTRAITS DU RAPPORT DE LA TABLE

Extrait du *Premier rapport de la Table de concertation sur la qualité de la langue dans les médias, remis à la ministre de la Culture et des Communications, Madame Line Beauchamp,* page 12.

6. Rappel des neuf mesures proposées

Les membres de la Table de concertation s'engagent à

1. inciter les associations et les syndicats qui organisent congrès, conférences, colloques et ateliers pour leurs membres à inviter entre autres l'Office québécois de la langue française par exemple, pour que celui-ci aborde le thème de la qualité de la langue française parlée et écrite au Québec et fasse valoir ses services ;

2. sensibiliser certains regroupements professionnels connexes aux médias, comme l'Association des réalisateurs et réalisatrices du Québec, l'Association des producteurs de films et de télévision du Québec et l'Union des artistes, à l'importance d'utiliser une langue de qualité ;

3. transmettre le présent rapport aux principaux gestionnaires des médias francophones du Québec ainsi qu'aux directions des centrales syndicales qui regroupent les artisans des médias (incluant l'Union des artistes) et à l'Association des producteurs de films et de télévision du Québec ;

4. sensibiliser, dans un premier temps, les recteurs des universités francophones du Québec ainsi que la direction du Cégep de Jonquière à la nécessité d'offrir une solide formation linguistique, aux futurs journalistes et communicateurs francophones ;

5. inciter les différents médias publics et privés qui disposent de fiches ou de guides linguistiques à les rendre disponibles aux autres médias.

Les membres de la Table de concertation demandent à la ministre de la Culture et des Communications de

6. sensibiliser son collègue du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport à la nécessité que les collèges et universités du Québec incluent, dans la politique linguistique dont ils doivent se doter d'ici le 1er octobre 2004 en vertu de l'article 88.1 de la Charte de la langue française, une intention ferme d'accentuer la formation en français écrit et en communication orale des futurs journalistes et communicateurs ;

7. mandater le ministère de la Culture et des Communications et le Secrétariat à la politique linguistique pour qu'ils développent, en collaboration avec les milieux universitaires et l'Office québécois de la langue française, un outil électronique de perfectionnement du français qui soit adapté aux besoins des professionnels de la communication ;

8. inscrire, pour l'exercice 2004-2005, le perfectionnement linguistique parmi les priorités des programmes de son ministère qui s'adressent aux médias et, notamment, aux médias communautaires ;

9. s'assurer que l'Office québécois de la langue française fasse du soutien aux médias l'une de ses priorités afin qu'il les sensibilise les médias à l'utilité de ses services et leur offre un accès privilégié à des services outils gratuits d'assistance terminologique et linguistique, adaptés à leurs besoins.

ANNEXE 3. DOCUMENT DE CONSULTATION

Le français, langue normale et habituelle du travail

Repères historiques dans le dossier de la langue du travail

1961 : Création de l'Office de la langue française. Son mandat portait sur la qualité de la langue mais il a dû, à la fin des années 60, créer des projets pilotes pour franciser les entreprises.

1972 : Parution du rapport de la Commission Gendron sur l'état du français au Québec.

1972 : Création du Centre linguistique de l'entreprise (CLE).

1974 : Première législation sur la francisation de la langue du travail dans le cadre de l'adoption de la loi 22.

1977 : Adoption de la Charte de la langue française (communément appelée la loi 101)

1986 : Parution du rapport Lalande, Groupe de travail sur la Charte de la langue française : *Rapport. Considérations et propositions de réorganisation du cadre institutionnel de la Charte de la langue française*. Une partie de ce rapport porte sur la francisation des milieux de travail.

1986 : Premier avis du Conseil sur la langue de travail.

1993 : Avis du Conseil sur d'éventuelles modifications à la Charte de la langue française. Un des points traités porte sur la francisation des petites entreprises.

1996 : Parution du rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française : *Le français langue commune, enjeu de la société québécoise, bilan de la situation de la langue française au Québec en 1995.*

1996 : Parution du rapport du Groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises (Rapport Grant) : *La francisation des entreprises, une responsabilité à partager.* Ce rapport porte uniquement sur la francisation des petites et moyennes entreprises.

1996 : Mémoire du Conseil de la langue française soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi N° 40 (Loi modifiant la Charte de la langue française) ainsi que sur le document de consultation intitulé : Le français langue commune : promouvoir l'usage et la qualité du français, langue officielle et langue commune au Québec : *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique.*

1997 : Mise en vigueur de la loi modifiant la Charte de la langue française (projet de loi n° 40) qui introduit le principe que tout logiciel doit être disponible en français.

2001 : Parution du rapport Larose, Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec : *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne.*

2002 : Loi 104. Quelques modifications sont apportées au chapitre de la francisation des entreprises.

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION DE LA SITUATION

1. BILAN

Dans son rapport, la Commission Gendron (1972) avait proposé une stratégie de francisation en deux temps : francisation des milieux francophones d'abord et, prenant appui sur celle-ci, élargissement de la francisation aux autres milieux de travail pour faire du français la langue normale et habituelle de tous les milieux de travail (Comité interministériel, p. 75). L'état de la situation qui suit est fondé sur cette stratégie en deux étapes.

- **Première étape : permettre aux francophones de travailler en français**

Le rapport de la Commission Gendron constatait que le marché du travail « est structuré de sorte que le français domine au bas de l'échelle, que le bilinguisme s'impose au palier moyen et que l'anglais domine au faîte de l'échelle ». Il s'en prenait à « la disparité des salaires entre francophones et anglophones [...] ». Le rattrapage s'est-il opéré ? Y a-t-il encore des inégalités socio-économiques selon les langues ? À scolarité et à expérience égales, les francophones et les anglophones unilingues atteignent-ils le même niveau de revenus ? Par contre, les personnes bilingues, qu'elles soient de langue maternelle française ou anglaise, reçoivent-elles toujours un traitement plus élevé (prime au bilinguisme) ?

Les francophones ont pris de plus en plus la place qui leur revient : ils occupent les postes de responsabilité (auxquels ils n'avaient pas accédé historiquement) et leur nombre atteint la proportion des francophones dans la population. En effet, l'accès aux diverses professions dans le secteur privé s'est modifié en faveur du groupe de langue maternelle française qui occupe, de plus en plus, une part plus grande des postes prestigieux. Entre 1971 et 1991, le pourcentage des francophones chez les administrateurs est passé de 41 % à 67 % ; chez les professionnels, il est passé de 45 % à 67 %, et chez les techniciens, de 53 % à 69 %. La part du contrôle francophone sur les entreprises s'accroît, bien que les francophones demeurent sous-représentés, particulièrement dans la direction des grandes entreprises ; dans les années quatre-vingt-dix, une différence d'environ 40 points sépare leur pourcentage dans la main-d'œuvre de celui parmi les hauts dirigeants des grandes entreprises. Ce déficit serait moins important dans les petites entreprises puisque, en 1992, 77 % des entreprises de 10 à 49 personnes étaient la propriété de francophones.

En ce qui concerne les revenus, le tableau 1 – qui porte exclusivement sur les résidents résidants de la RMR de Montréal, hommes de 25 à 54 ans de langue maternelle française ou anglaise parlant la même langue à la maison – montre que si, en 1970, les anglophones unilingues gagnaient 20 % de plus que les unilingues francophones, et les bilingues, 25 % de plus, l'écart salarial entre anglophones et francophones s'est tellement amenuisé qu'il n'était plus significatif en 1995, sauf en ce qui concerne les travailleurs bilingues. Ces derniers, qu'ils soient francophones ou anglophones, ont un salaire supérieur d'environ 6 points de pourcentage à celui des personnes unilingues.

Tableau I
Écart entre le salaire des hommes francophones et anglophones similairement qualifiés et expérimentés, 1970-1995 (en % par rapport au salaire des francophones unilingues)

Écart en pourcentage relativement à un francophone unilingue

ANNÉES	Francophones bilingues	Anglophones bilingues	Anglophones unilingues
1970	11,29 %	25,48 %	19,96 %
1980	5,80 %	8,25 %	*4,16 %* (Écart non significatif)
1990	7,28 %	3,42 %	*2,52 %* (Écart non significatif)
1995	5,57 %	6,94 %	*-2,67 %* (Écart non significatif)

Source : fichiers publics de micro-données censitaires de 1971, 1981,1991 et 1996, Statistique Canada. Direction de la recherche, Conseil supérieur de la langue française.

Le tableau 2 illustre que, de 1971 à 1991, chez les personnes âgées de 25 à 39 ans, le pourcentage de diplômés universitaires chez les anglophones est passé de 18 % à 25 % ; chez les allophones, ce pourcentage est passé de 11 % à 23 %, tandis que, parmi les francophones, le pourcentage des diplômés universitaires est passé de 9 % à 15 %. La scolarisation des francophones a fait un bond, celle des allophones également, mais elle n'égale pas encore le niveau atteint par les anglophones.

Tableau 2
Pourcentage de la population active âgée de 25 à 39 ans possédant un diplôme universitaire par langue maternelle, ensemble du Québec, 1971-1991

	Langue maternelle		
Année	Français	Anglais	Autre
1971	9	18	11
1981	13	25	21
1986	14	24	23
1991	15	25	23

Source : Conseil de la langue française, Indicateurs de la langue du travail au Québec, édition 1994, Québec, Les Publications du Québec, tableau 2.2, p. 19.

La première étape de la mise en œuvre de la loi 101 a donc permis aux francophones de maîtriser davantage l'appareil de production dans tous les secteurs de la vie économique : acquisition des postes et disparition des inégalités socio-économiques, à expérience et à scolarité égales. Dans la région métropolitaine, il reste encore des points à gagner pour les francophones, notamment dans les domaines suivants : scolarisation et direction d'entreprise. On peut affirmer que le rattrapage des inégalités sociolinguistiques est largement accompli et que le premier objectif défini par la Commission Gendron relativement à la « francisation » des milieux de travail francophones a été atteint. De fait, selon le recensement de 2001, 92 % des francophones de l'ensemble du Québec affirment travailler le plus souvent en français.

Il reste à faire de la langue française la langue normale et habituelle des milieux de travail mixtes linguistiquement.

- **Deuxième étape : faire du français la langue normale et habituelle du travail**

Selon l'esprit de la Commission Gendron, l'objectif de la deuxième étape de la mise en œuvre de la loi 101 consiste à faire du français la langue « normale et habituelle » du travail. C'est dans la région métropolitaine de Montréal que l'usage généralisé du français pose le plus de problèmes : selon le recensement de 2001, 72 % de la main-d'œuvre utilise le plus souvent le français au travail (tableau 3). La même source montre qu'il reste des points à marquer dans la francisation des milieux de travail, particulièrement dans les milieux mixtes. Si 88 % des francophones de la grande région de Montréal utilisent le plus souvent le français au travail, moins de la moitié des allophones (45 %) travaillent le plus souvent en français.

Tableau 3
Pourcentage de travailleurs selon la langue utilisée le plus souvent au travail par langue parlée à la maison, région métropolitaine de Montréal, 2001

Langue parlée à la maison**	Langue utilisée le plus souvent au travail*		
	Français	Français et anglais	Anglais
Français	88	6	6
Anglais	20	12	67
Autre	45	15	40
Total	72	8	20

*Les langues tierces sont exclues. Elles ont été mentionnées par 1 % des travailleurs.
**Les réponses français et anglais (1 %) ont été réparties également entre ces deux langues.
Source : Statistique Canada (2003a).

Cette deuxième étape de francisation des milieux de travail cherchait à faire du français la langue de convergence en milieux mixtes, c'est-à-dire que s'opère un ralliement vers l'utilisation du français quand des personnes de langue différente sont en présence. Les données établies en 1994 montrent que, pour la majorité des francophones qui travaillent dans les deux langues dans le secteur privé de la région métropolitaine, l'anglais demeure la langue de convergence des communications avec un supérieur anglophone. Cette situation est moins fréquente en 1989 (57 %) qu'en 1971 (68 %). Dans les communications avec des collègues et subordonnés, environ la moitié des francophones qui travaillent dans les deux langues pour la même région communiquent surtout en anglais, et la situation n'a pas évolué de 1989 à 1993 (CSLF, 1995). Non seulement il y a des acquis à conserver mais il y a, là aussi, des gains substantiels à réaliser.

2. LE NOUVEAU CONTEXTE DE L'USAGE DU FRANÇAIS AU TRAVAIL

De nouveaux facteurs sont venus modifier les conditions de la généralisation de l'utilisation du français au travail.

- **La langue au cœur des activités de l'entreprise**

Le premier facteur de ce nouveau contexte est l'importance cruciale prise maintenant par la langue dans les milieux de travail ; : il justifierait à lui seul le besoin de revoir la question de l'usage du français en entreprise. Déjà, il y a plusieurs années, le Conseil attirait l'attention sur ce nouveau facteur (CLF, 1996) : « La prospérité économique des pays industrialisés ne dépend plus principalement de leur dotation en matières premières et en énergie. Elle est fonction de la capacité des entreprises à produire et à recueillir de l'information. Cette dernière préside de plus en plus au développement des biens et des services et crée la richesse. [...]. La langue est de plus en plus l'outil de travail [des travailleurs]... ». L'information est donc devenue une ressource stratégique pour l'ensemble de la société ainsi que le nouveau centre de gravité du système socio-économique.

- **La langue, premier outil des travailleurs**

« Cette nouvelle donnée, disait le Conseil en 1996, a déjà des conséquences d'ordre sociolinguistique : la transformation de l'emploi qui donne la primauté aux emplois informationnels et au travail intellectuel et une importance grandissante de l'écrit ou de l'utilisation formelle de la langue. » Ainsi, depuis 1991 au Québec, plus de la moitié (54 %) de la main-d'œuvre ne manipule plus des biens matériels mais de l'information et on estime que la proportion des emplois faisant principalement appel aux aptitudes intellectuelles ira en augmentant (CLF, 1996). Si la langue structure l'univers de la production, elle conditionne conséquemment les compétences exigées chez les travailleurs, particulièrement à l'écrit, jusqu'aux niveaux les moins élevés de la stratification socioprofessionnelle. Donc, pour travailler dans un contexte de plus en plus marqué par le recours aux nouvelles technologies de l'information et aux nouvelles machineries de plus en plus complexes, la connaissance et la maîtrise d'une langue de qualité deviennent un enjeu économique (CLF, 1996).

- **La place de la langue française dans la mondialisation des échanges économiques**

Le nouveau contexte de mondialisation et d'ouverture des marchés et la pénétration massive des technologies de pointe sont venus modifier les conditions de la concurrence des langues au Québec et obligent à adopter de nouvelles stratégies. C'est là l'essentiel du troisième facteur parmi ceux qui sont venus modifier l'usage du français dans les milieux de travail. En effet, la mondialisation des échanges économiques oblige de plus en plus les entreprises à travailler en réseau, ce qui a comme conséquence, dans bien des cas, d'imposer l'anglais comme langue commune des échanges. « La langue anglaise est devenue la *linga franca* de la société humaine globalisée en formation. » (Sales, 2001). Pour solutionner ce problème, une alternative s'offre au Québec : sous prétexte de mondialisation des échanges et de généralisation de l'anglais comme langue du commerce mondial, on laisse s'installer l'anglais dans les communications orales et dans la définition des postes de l'entreprise, ou bien on adopte des stratégies pour en baliser l'usage. Si c'est la volonté du Québec de préserver l'identité francophone du Québec, l'usage du français au travail pourrait alors être revu en distinguant deux espaces : l'espace national (le Québec), et l'espace supranational (les espaces extérieurs au Québec).

Le territoire linguistique *interne* (que l'on pourrait appeler l'« espace Québec ») est l'entreprise (bureaux, usine, ateliers ou départements) et le marché québécois. Il concerne les rapports linguistiques à l'intérieur de l'entreprise, et les rapports linguistiques entre l'entreprise et les fournisseurs du Québec ou d'autres entreprises québécoises. Le territoire linguistique supranational (ou *externe*) désigne principalement les lieux d'affaires en dehors du Québec : les États-Unis, majoritairement, ainsi que les pays d'autres continents, parties prenantes dans les marchés mondiaux. Il faut trouver moyen de gérer l'usage des langues de façon, d'une part, à faciliter le commerce supranational et international, et, d'autre part, à accroître l'usage du français dans l'espace interne.

- **La place de la langue française et la concertation internationale**

Le poids de l'anglais ne se fait pas sentir qu'au Québec, il touche l'ensemble de la planète. La défense du français doit donc se faire en concertation avec les autres pays francophones et en coordination avec les autres grandes langues nationales. Étant donné que le Québec est un marché surtout francophone, que le marché du travail y est un marché francophone – ce qui signifie que les normes de gestion, les normes techniques et les normes des nouvelles technologies de l'information doivent être en français –, le Québec pourrait investir dans la promotion d'une concertation internationale en vue de l'utilisation de plusieurs langues.

3. Les limites de la certification des entreprises

Le programme de francisation des entreprises, géré par l'Office québécois de la langue française (OQLF), vise à apporter les correctifs jugés nécessaires relativement à l'un ou l'autre des éléments définis à l'article 141 de la Charte de la langue française, soit :

- La connaissance du français chez les dirigeants de l'entreprise et les autres membres du personnel ;
- L'augmentation, à tous les niveaux de l'entreprise, y compris au sein du conseil d'administration, du nombre de personnes ayant une bonne connaissance du français ;
- L'utilisation du français au travail dans les communications internes, dans les documents de l'entreprise et dans les communications avec les fournisseurs, la clientèle et le public ;
- L'utilisation d'une terminologie française appropriée ;
- L'utilisation du français dans l'affichage public et la publicité commerciale ;
- L'existence d'une politique linguistique d'embauche, de promotion et de mutation appropriée ;
- L'utilisation du français dans les technologies de l'information.

Or, dans un avis publié en 1996, le Conseil supérieur de la langue française disait de la certification des entreprises qu'elle est un processus bureaucratique qui a surtout porté sur la francisation institutionnelle (affichage, formulaires, manuels internes, notes de service, etc.) et qui n'a pas réussi vraiment à généraliser l'utilisation effective du français et de la terminologie française. Certification et utilisation du français ne sont donc pas équivalentes. Telle qu'elle est actuellement pratiquée, la certification n'atteint que la communication écrite ; elle ne signifie pas que le personnel de l'entreprise utilise effectivement le français au travail dans les communications orales. Cependant, la certification est, de l'avis de tous, « un préalable à un fonctionnement en français, à la vie en français ». La certification est donc un cadre qui favorise l'utilisation du français en milieu de travail.

DEUXIÈME PARTIE : ORIENTATIONS MISES DE L'AVANT

Les défis posés aujourd'hui à l'utilisation du français dans les milieux de travail sont de toute autre nature que ceux de la fin des années soixante-dix.

Étant donné le chemin qu'il reste à parcourir en termes de francisation des entreprises et, notamment, des échanges internes ; étant donné les progrès qu'il reste à faire en termes de francisation des travailleurs, surtout des nouveaux venus ; étant donné le nouveau contexte de mondialisation et d'ouverture des marchés et la pénétration massive des technologies de pointe qui sont venus modifier les conditions d'exercice du français ; étant donné les limites de la certification des entreprises dans la francisation des échanges oraux, le Conseil a formulé une série de propositions et de pistes d'intervention, regroupées sous des rubriques qui constituent des objectifs à atteindre et qu'il soumet à la consultation.

Apprendre à travailler en français

Il est indispensable qu'en amont, l'apprentissage de la terminologie française fasse partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée par les entreprises, les commissions de formation professionnelle et l'ensemble des établissements d'enseignement. La Société québécoise de développement de la main-d'œuvre (SQDM) devrait elle aussi appuyer les stratégies qui favorisent la généralisation de l'utilisation du français dans la formation professionnelle et développer des mesures qui répondent aux besoins des entreprises de toute taille.

Les logiciels en français, les versions françaises des logiciels et la terminologie française devraient être obligatoirement utilisés pour l'enseignement professionnel du secondaire et de l'éducation permanente, ainsi que pour l'enseignement technique dans les cégeps de langue française. En outre, les étudiants des cégeps de langue anglaise devraient être formés à cet environnement terminologique et informatique en français.

Le ministère de l'Éducation devrait donc s'assurer que les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise connaissent la terminologie française et soient familiarisés à l'usage des versions françaises des logiciels, de telle sorte que cette formation constitue un apprentissage suffisant à une bonne intégration au marché du travail en langue française.

Apprendre le français ou le perfectionner

Pour assurer la francisation de tous les travailleurs du Québec et, notamment, des travailleurs non francophones, l'apprentissage du français devrait être reconnu comme un droit fondamental. Le préambule de la Charte de la langue française devrait être modifié en ce sens.

Il faut, sans relâche, offrir des cours de français à ceux et celles qui ne le connaissent pas suffisamment le français. À ce titre, la formation linguistique des nouveaux arrivants devrait être offerte le plus systématiquement possible sur les lieux de travail et cette formation devrait être encouragée par les associations patronales et syndicales, surtout quand ces milieux de travail comptent de nombreux employés qui ne connaissent pas suffisamment le français. Dans un esprit de partenariat, les groupes patronaux et syndicaux devraient même s'associer pour implanter des cours de français en milieu de travail.

De plus, il faut offrir à ceux et celles qui connaissent déjà le français l'occasion de perfectionner leur langue. La mesure suivante devrait être adoptée : que les entreprises soient incitées à utiliser le 1 % de la masse salariale consacré à la formation pour les dépenses reliées (1) au perfectionnement linguistique, (2) à la formation linguistique, notamment celle des immigrants non francophones, ou (3) à l'alphabétisation, et que la SQDM (devenue la CPMT) prenne les dispositions pour que cet aspect de la mesure soit connu des entreprises.

Disposer d'outils francisés

Considérant que, pour l'entreprise, les coûts reliés à une mauvaise rédaction en français sont énormes et que, en ce sens, la terminologie française correcte doit être mise au point, connue et utilisée, l'Office québécois de la langue française devrait faire tout en son pouvoir pour mettre au point et diffuser la terminologie française pour chacun des secteurs d'activités, et pour offrir, dans ce cadre, un soutien conseil aux entreprises. L'Office devrait aussi adopter une approche sectorielle d'intervention en terminologie.

Adopter une approche sectorielle en francisation

L'approche par secteurs d'activités, ou approche sectorielle, implique la contribution, à toutes les étapes, des dirigeants et des salariés ; l'implication de toutes les entreprises et toutes les institutions ; l'analyse de la situation du français dans chaque secteur d'activité ; l'élaboration d'une stratégie globale de francisation pour chaque secteur ; la mise au point de l'instrumentation spécifique à la francisation de chaque secteur ; la mise en place de plans d'intervention proactifs et continus qui prévoient l'information, la formation et la mobilisation des salariés et des dirigeants ainsi que les mécanismes de suivi, d'évaluation et de relance. Ces stratégies sectorielles seraient conçues pour inclure toutes les entreprises, y compris celles qui ont moins de 50 employés, de même que les travailleurs autonomes, lesquels pourront avoir accès à l'instrumentation conçue pour leur secteur.

Dans la conduite des processus sectoriels de francisation, il serait souhaitable que l'OQLF entretienne des rapports étroits avec les comités sectoriels d'Emploi-Québec afin d'adopter les mêmes catégories sectorielles et de mener des opérations conjointes de francisation de la main-d'œuvre et des lieux de travail.

Il serait opportun également que les Ordres professionnels et les associations de métier consentent plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail. Il leur serait recommandé de s'associer à l'OQLF et de s'engager à développer ou à parfaire la terminologie de leur secteur, à la diffuser et à en promouvoir l'usage. Le mandat des Ordres professionnels et des associations de métier devrait inclure la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage.

Franciser l'autoroute de l'information (l'Internet)

Il serait opportun, maintenant, que le gouvernement du Québec énonce et mette en œuvre une politique du français sur l'autoroute de l'information (l'Internet et tout nouveau développement), malgré les difficultés que présente un dossier aussi complexe, et qu'il prévoie des mécanismes de contrôle.

La recherche, le développement et la mise en marché des produits informatiques en langue française devraient être privilégiés par l'État dans l'allocation des subventions du Fonds de l'autoroute de l'information (FAI).

Gérer le plurilinguisme

Dans le nouveau contexte de mondialisation des affaires et du commerce évoqué plus haut, le gouvernement devrait exiger des entreprises qu'elles se dotent d'une politique de gestion du français et des autres langues, qui tienne compte des territoires d'usage de la langue (interne et externe) et des besoins de l'entreprise en termes de bilinguisme et de plurilinguisme ; que les entreprises respectent cette politique et fassent un compte rendu de son application au gouvernement dans le rapport trisannuel auquel elles sont assujetties.

En effet, l'usage des langues, cela se gère, comme tout bien collectif. Le moyen suggéré, l'élaboration et la mise en œuvre, par chacune des entreprises, d'une politique linguistique propre à l'institution, viserait à encadrer l'usage des langues dans l'ensemble des situations de communication ; elle ferait une distinction nette entre le plurilinguisme institutionnel (usage relié à l'emploi) et l'usage individuel (usage relié à des activités personnelles) de plusieurs langues ; elle créerait les conditions d'usage des langues autres et permettrait leur emploi par les individus dans le cadre de l'institution ; elle éviterait dans certains postes l'inutile exigence de bilinguisme. Selon toute logique, elle privilégierait, sur son territoire, un emploi maximal de la langue officielle et un emploi balisé d'autres langues dans les communications supranationales et internationales pour s'adapter au contexte de la mondialisation. En d'autres mots, gérer le plurilinguisme signifierait renforcer l'usage de la langue officielle sur le territoire national et favoriser le plurilinguisme sur le plan supranational.

La question du bilinguisme des postes reste une vive préoccupation pour le Conseil. Il y a, en effet, de plus en plus d'engouement pour les postes bilingues ; il ne faudrait pas que l'offre de postes bilingues devienne un prétexte non justifié pour établir le bilinguisme dans les milieux de travail. Les articles 45 et 46 de la Charte (qui gèrent cette question) sont, à toutes fins utiles, inapplicables : l'exigence non justifiée de bilinguisme dans certains postes doit faire l'objet d'une plainte que les employés se refusent à faire par crainte de représailles. Les doléances relatives à une exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste devraient pouvoir être acheminées aux autorités compétentes au moyen de mécanismes autres que la formulation d'une plainte d'un employé contre son employeur. Il serait opportun d'ajouter expressément au mandat de l'Office québécois de la langue française celui d'enquêter d'office sur le respect du droit de travailler en français, notamment en vertu de l'article 46 (exigences linguistiques à l'embauche) et de l'article 45 (embauche interne).

La mise en œuvre d'une politique linguistique ne peut que servir les intérêts des parties impliquées : l'État voit sa langue officielle valorisée et normalement utilisée sur son territoire ; les citoyens peuvent travailler dans leur langue commune, ce qui, au Québec, est un droit fondamental ; les travailleurs sont encadrés dans l'utilisation d'autres langues que la langue officielle et leur plurilinguisme est alors valorisé plutôt que décrié ; la stratégie du plurilinguisme permet aux travailleurs de l'entreprise d'œuvrer efficacement dans leur langue ; elle permet à l'entreprise de s'ouvrir des marchés et de consolider ses parts de marché à l'étranger. L'ouverture aux autres n'est possible que dans le respect de sa propre identité.

Se concerter avec d'autres pays

Étant donné l'obligation, pour le gouvernement du Québec, de se concerter avec d'autres pays pour gérer l'utilisation des langues, le ministère des Relations internationales devrait faire des représentations, de pair avec ses partenaires canadiens, auprès des organisations interaméricaines afin que ces dernières renforcent leur caractère multilingue et, surtout, fassent une place au français à côté de l'anglais, de l'espagnol et du portugais.

Le gouvernement du Québec devrait soutenir la création d'un Réseau interaméricain pour la promotion des langues dans une Amérique intégrée, lequel serait consacré à la valorisation et au respect de la diversité linguistique dans le cadre du processus d'intégration des Amériques.

De plus, le gouvernement du Québec devrait se doter d'un mécanisme de suivi des travaux traitant des aspects linguistiques de la normalisation internationale.

Poursuivre le processus de certification des grandes entreprises

Le Conseil supérieur de la langue française est d'avis qu'il faut préserver le principe de certification des entreprises pour assurer le maintien d'un environnement de travail en français et pour parer à la fragilité du statut du français dans les entreprises. Il s'avère toutefois nécessaire de lui ajouter des mesures permettant aux entreprises de vivre pleinement leur vie de travail en français, notamment par la francisation des échanges oraux entre les supérieurs, les collègues et les subalternes.

Deux mécanismes d'incitation peuvent ici être envisagés : (1) ajouter à l'obtention du certificat de francisation la possibilité d'obtenir une certification de type ISO, que l'on pourrait appeler « Sceau de qualité langue », garante de l'utilisation du français et de la terminologie française dans l'entreprise ; (2) ajouter à la certification des entreprises un éventail de mesures incitatives à la francisation de l'entreprise comme des campagnes récurrentes « d'achat en français », des campagnes sur les droits des consommateurs et sur les droits des travailleurs, bref, des mesures comme celles déjà pratiquées par l'Office mais à une échelle beaucoup plus grande.

Premier mécanisme proposé : la certification « Sceau de qualité langue ». Cette certification est une attestation d'utilisation du français et de la qualité de la terminologie, que les entreprises demanderaient et obtiendraient si les échanges aussi bien écrits qu'oraux et la terminologie utilisée satisfont les critères fixés par cette certification. L'obtention de ce label constituerait une voie supplémentaire de reconnaissance de la francisation d'une entreprise et une valeur ajoutée à la certification de l'entreprise, un atout à de nombreux égards : les employés travaillent dans leur langue et s'y sentent à l'aise ; les coûts énormes, pour l'entreprise, qui sont reliés à une rédaction dans un mauvais français, sont amoindris sinon disparus ; la qualité est devenue la marque de commerce de l'entreprise parce qu'elle utilise une terminologie française appropriée.

La certification « Sceau de qualité langue », vue comme une stratégie d'incitation et de stimulation, satisferait à la fois les objectifs de francisation et les intérêts de l'entreprise. Et, de plus, elle ferait contrepoids à l'envahissement de l'anglais dans la mondialisation des marchés. Elle constituerait aussi un mécanisme de valorisation de l'entreprise et de la langue. Elle permettrait de franchir le pas qu'il reste à faire dans la francisation de l'entreprise, notamment la francisation des « espaces » de communications orales tant à l'interne qu'à l'externe. Comme son obtention est volontaire, elle stimulerait la prise en charge, par l'entreprise, de la francisation de ses activités et de son personnel.

Les normes de ce « sceau » seraient établies par l'Office québécois de la langue française, et les comités de francisation en seraient les agents d'implantation et de mise à jour.

Deuxième mécanisme proposé : ajouter à la certification des entreprises un éventail de mesures incitatives à grande échelle, dont le rôle serait de renforcer la francisation des milieux de travail. À l'image de ce que l'Office a déjà fait et à titre d'exemples : (1) de vastes campagnes d'information pourraient être menées auprès du public québécois sur l'achat en français, sur les droits du consommateur d'être servi en français, sur l'étiquetage et le mode d'emploi en français des produits ; (2) des interventions auprès des fabricants et des distributeurs de produits devraient être poursuivies intensément pour que les inscriptions, les emballages et les modes d'emploi des produits (destinés notamment aux réseaux de la santé, scolaire et des municipalités) respectent les obligations de la Charte ; (3) des interventions musclées pourraient être faites dans le domaine des produits électroniques pour que les logiciels, les claviers, les ordinateurs, etc. soient conformes aux exigences de la Charte ; (4) une poursuite intensive du plan d'action de l'OQLF pour promouvoir l'utilisation des logiciels en français dans les milieux de l'enseignement professionnel et technique serait privilégiée ; (5) une intensification de l'assistance conseil en matière de francisation des technologies de l'information auprès des entreprises de toute taille serait favorisée.

Ces mécanismes pourraient être appliqués isolément ou simultanément.

Franciser les moyennes entreprises

Par ailleurs, le processus de certification tel qu'il existe actuellement ne rejoint que les grandes entreprises, qui représentent moins de 5 % de l'ensemble des entreprises du Québec. En effet, on évalue à plus de 100 000 le nombre d'entreprises au Québec tandis que le nombre des détenteurs de certificat ou en voie de l'être est évalué à un peu moins de 5 000. La certification « Sceau de qualité langue » pourrait donc être étendue à l'ensemble de ces entreprises, du moins à celles qui ont plus de dix employés.

Étant donné que toute mesure de renforcement de la francisation des milieux de travail doit être considérée, le moment serait venu d'entamer résolument la francisation des entreprises de 10 à 49 personnes en mettant en place la certification « Sceau de qualité langue ». Toute moyenne entreprise qui fait affaire avec le gouvernement devrait s'engager à s'inscrire dans ce processus de certification. De plus, l'identification et la mise en place d'un mécanisme autre que celui prévu à l'article 151 de la Charte (obtenir l'approbation du ministre pour exiger quoi que ce soit des moyennes entreprises) pour obtenir une francisation accrue des moyennes entreprises qui ont des effets négatifs sur la francisation d'autres entreprises et qui tardent à corriger la situation, devraient être prévues ; dans son programme d'intervention auprès des entreprises de 10-49 employés, l'Office québécois de la langue française devrait donner la priorité à la région de Montréal et aux secteurs d'activité où la francisation est moins avancée.

L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF), lors de l'inscription des entreprises de 10 à 49 personnes auprès de cette instance, devrait leur faire connaître les exigences de la Charte de la langue française à leur égard. Le gouvernement pourrait d'ailleurs profiter de cette occasion pour leur faire connaître les ressources de francisation qui sont à leur disposition.

Responsabiliser les partenaires

Une approche globale d'incitation, de consolidation de l'usage du français dans les milieux de travail pourrait également être adoptée. Le Conseil en propose une qui met l'accent sur la responsabilité civique. Comme le mentionnait la « proposition de politique linguistique » gouvernementale dans son Avant-propos (1996) : « Il nous faut, collectivement, retrouver le sens de la responsabilité de chacun et de chacune à l'égard du français, langue officielle et langue commune des Québécoises et des Québécois. Responsabilité de l'administration publique, des entreprises, des syndicats, des commerçants, des Ordres professionnels. Responsabilité des citoyens dans l'application de la loi, dans leur usage personnel de la langue, dans l'emploi du français dans leurs relations au-delà des différences de langue, de culture et d'origine. » Il faut donc insuffler aux partenariats existants un nouveau dynamisme.

Pour ce faire, il faut rétablir ou consolider des partenariats avec le patronat, les syndicats, les Ordres professionnels et les associations de métiers pour la prise en charge, par les usagers et les grandes organisations qui les englobent, de la responsabilité de la francisation des milieux de travail. En effet, si l'on souhaite améliorer le « comportement » linguistique des travailleurs, la seule solution est que la responsabilité de franciser soit assumée et partagée, en concertation, par les différents intervenants. Il s'agit donc de « déporter » la responsabilité de franciser sur un plus grand nombre d'intervenants, tout en maintenant l'obligation, pour l'État, de devenir exemplaire au chapitre de la langue.

L'instauration d'un partenariat pour faire du français la langue normale et habituelle du travail repose sur trois principes fondamentaux : (1) la langue française au Québec n'est pas le bien exclusif du groupe majoritaire francophone ; elle touche les Québécois de toutes les langues et de toutes les régions ; elle touche autant les consommateurs que les travailleurs d'entreprises ; (2) comme tout bien collectif, l'État en est le « gardien » mais sa gestion doit être relayée par des acteurs de la société (comme dans les mesures d'assainissement environnemental, par exemple) ; (3) pour gérer la question linguistique, il faut une planification concertée. L'État a la responsabilité d'en articuler la vision d'ensemble, les objectifs et les moyens, d'agir à titre de maître d'œuvre du « projet collectif », mais il doit faire reposer sur les épaules des acteurs de la société, notamment les personnes morales, la responsabilité de réaliser les objectifs en utilisant tous les moyens qui sont mis à leur disposition. Tous les acteurs sociaux, économiques et culturels doivent être mis à contribution et, dans le cas qui nous occupe, tous les acteurs du monde du travail, du commerce et des affaires, du milieu économique, de même que l'Administration publique, y compris les réseaux parapublics : municipalités, réseaux d'enseignement, réseaux de la santé et des services sociaux. Tous ces partenaires devraient non seulement agir mais interagir entre eux, soutenus par un État qui exerce un leadership concerté, cohérent et planifié.

Pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail, il s'avère donc nécessaire que l'État mobilise tous les partenaires du secteur privé. À cet égard, l'OQLF devrait adopter une stratégie proactive et partenariale de francisation qui intègre les grandes organisations syndicales, communautaires, patronales et les réseaux de services, et qu'il fournisse l'aide conseil et des ressources financières pour que ces derniers s'impliquent et assument leur leadership en francisation auprès de leurs membres.

Le gouvernement pourrait également demander aux comités paritaires créés en vertu de la Loi sur les décrets de convention collective, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre d'intégrer la question de la francisation à leurs activités.

Il serait judicieux que l'ensemble des intervenants (gouvernement, patronat, syndicats) accordent priorité à la francisation des tâches associées à l'emploi de nouvelles technologies par un nombre important d'employés.

Par ailleurs, le gouvernement fédéral devrait prendre les mesures nécessaires pour que les entreprises fédérales et celles sous sa compétence respectent la législation linguistique du Québec.

Renforcer le rôle moteur de l'Administration publique et de ses réseaux

La « proposition de politique linguistique » du gouvernement du Québec (1996) redisait l'intérêt de faire jouer à l'Administration publique québécoise un rôle exemplaire et moteur. « La promotion du français n'est pas la responsabilité des seuls organismes créés par la Charte [...]. Les ministères et les organismes publics ou parapublics font et doivent faire du français une de leurs priorités constantes. » (p. 55). À cet effet, une *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration* a été adoptée en 1996 ; elle prévoit, dans ses principes généraux, « favoriser l'utilisation exclusive du français [avec les personnes morales] » ; elle prévoit également accorder une attention constante à la qualité de la langue. Dans les textes diffusés sur support électronique, l'Administration peut présenter une traduction dans d'autres langues. Le personnel de l'Administration s'adresse en français au public, au téléphone ou en personne. Une foule d'autres applications règlent l'utilisation du français dans les documents écrits et dans les communications orales : rencontres internationales, normes techniques, conférences, rencontres avec des entreprises établies au Québec, etc. Chaque ministère et organisme se devait d'adopter une politique linguistique particulière dans l'année qui a suivi l'adoption de la politique gouvernementale, s'harmonisant avec sa mission, en respectant les principes énoncés dans ladite politique gouvernementale.

L'État devrait donc mobiliser tous ses ministères et organismes, ses réseaux et les municipalités dans le but de devenir exemplaires sur le plan de l'usage du français, et de faire du dossier de la langue une orientation stratégique prioritaire. La responsabilité de cette mobilisation doit incomber à une instance dont les mandats sont transversaux, comme le secrétariat général du gouvernement.

Appliquer rigoureusement la politique d'achat de l'Administration

Un article de cette politique, l'article 22, attire particulièrement l'attention :

> « L'Administration n'accorde aucun contrat, subvention ni avantage à une entreprise assujettie au chapitre V du titre II de la Charte, si cette entreprise ne possède pas d'attestation d'inscription, ou si elle n'a pas fourni dans le délai prescrit l'analyse de sa situation linguistique, ou si elle n'a pas d'attestation d'application de programme ni de certificat de francisation délivré par l'Office de la langue française, ou si son attestation ou son certificat a été retiré ou suspendu par l'Office, tant que dure ce retrait ou cette suspension. Les documents d'appel d'offres font mention de cette exigence. »

L'application systématique et rigoureuse d'un tel article apparaît être une condition indispensable à la réussite d'une approche de responsabilité partagée. L'État doit être exemplaire. Il serait également important que son application soit rigoureusement étendue aux organismes municipaux et scolaires et aux organismes de services de santé et de services sociaux. Le pouvoir d'achat de l'Administration centrale est de plus de 1,2 milliard de dollars. Si l'on ajoute les organismes municipaux et scolaires, les cégeps et les universités ainsi que les organismes de services de santé et de services sociaux qui font partie de l'Administration, le pouvoir d'achat est alors décuplé pour atteindre plus de 14 milliards de dollars. Une telle « coalition » ne peut que soutenir l'atteinte de l'objectif de francisation des milieux de travail.

La politique d'achat du gouvernement, conforme aux exigences de la Charte, devrait donc être rigoureusement appliquée, et son application devrait être étendue aux organismes municipaux et scolaires, aux cégeps et aux universités, et aux organismes de santé et de services sociaux ; la tâche de s'assurer que chaque ministère et organisme met en application les dispositions de la politique devrait être confiée au Vérificateur général du Québec.

Maintenir et renforcer les autres mesures incitatives de francisation

Un certain nombre de mesures incitatives ou de promotion auprès de l'ensemble des entreprises sont actuellement appliquées par l'Office québécois de la langue française (l'annexe 1 en présente les principales). Leur continuation et leur renforcement devraient être recommandés. En effet, il faut non seulement maintenir mais renforcer l'application de ces mesures et les fonds nécessaires pour que l'OQLF oriente son soutien à la francisation vers ce type d'activités devraient lui être alloués.

TROISIÈME PARTIE : PROPOSITIONS ET PISTES D'INTERVENTION SOUMISES À LA CONSULTATION

Le but de la consultation est d'obtenir vos commentaires sur chacune des propositions et pistes d'intervention mises de l'avant par le Conseil supérieur de la langue française relativement aux objectifs suivants :

1. Apprendre à travailler en français

a) *L'apprentissage de la terminologie française devrait faire partie intégrante de toute formation professionnelle dispensée au Québec par un organisme à caractère public ou privé.*

b) *Les logiciels en français et les versions en français des logiciels devraient obligatoirement être utilisés pour l'enseignement professionnel à tous les ordres d'enseignement.*

c) *Le MEQ devrait s'assurer que les étudiants des réseaux scolaires de langue anglaise connaissent la terminologie française et soient familiarisés à l'usage des versions françaises des logiciels. Cette mesure assurerait que l'intégration des futurs travailleurs au marché de l'emploi se fasse en français.*

2. Apprendre le français ou le perfectionner

a) *L'apprentissage du français devrait être reconnu comme un droit fondamental.*

b) *La formation linguistique devrait être systématiquement offerte sur les lieux de travail à tout employé qui ne maîtrise pas le français.*

c) *La formation linguistique sur les lieux de travail devrait être encouragée par les associations patronales et syndicales.*

d) *Il faut offrir à ceux et celles qui connaissent déjà le français l'occasion de perfectionner leur langue.*

e) *Les entreprises devraient être incitées à utiliser le 1 % de la masse salariale consacré à la formation pour les dépenses reliées (1) au perfectionnement linguistique, (2) à la formation linguistique, notamment des immigrants non francophones, ou (3) à l'alphabétisation ; la CPMT devrait prendre des dispositions pour que cet aspect de la mesure soit connu des entreprises.*

3. Disposer d'outils francisés

a) *Dans le cadre de la mise en œuvre systématique de l'approche sectorielle (par secteurs d'activités), l'OQLF devrait entretenir des rapports étroits avec les comités sectoriels d'Emploi-Québec afin d'adopter les mêmes catégories sectorielles et de mener des opérations conjointes de francisation de la main-d'œuvre et des milieux de travail.*

b) *Les Ordres professionnels et les associations de métier devraient consentir plus d'efforts qu'auparavant pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail. En ce sens, le mandat des ordres professionnels et des associations de métier devrait inclure la diffusion de la terminologie française et la promotion de son usage.*

4. Franciser l'autoroute de l'information (l'Internet)

a) *Le gouvernement devrait énoncer et mettre en œuvre une politique du français sur l'inforoute.*

b) *Le développement et la mise en marché des produits informatiques en langue française devraient être privilégiés par l'État dans l'allocation des subventions du Fonds de l'autoroute de l'information* (FAI).

5. Gérer le plurilinguisme

a) *Le gouvernement devrait exiger des entreprises qu'elles se dotent d'une politique de gestion du français et des autres langues, qui tienne compte des territoires d'usage de la langue (interne et externe) et des besoins de l'entreprise en termes de bilinguisme et de plurilinguisme, qu'elles respectent cette politique et qu'elles fassent un compte rendu de son application au gouvernement dans le rapport trisannuel auquel elles sont assujetties.*

b) *Le contenu de cette politique ferait, au minimum, une distinction nette entre le plurilinguisme institutionnel (usage relié à l'emploi) et l'usage individuel (usage relié à des activités personnelles) de plusieurs langues ; créerait les conditions d'usage des langues autres et permettrait leur emploi par les individus dans le cadre de l'institution ; éviterait dans certains postes l'inutile exigence de bilinguisme ; privilégierait, sur son territoire, un emploi maximal de la langue officielle et un emploi balisé d'autres langues dans les communications supranationales et internationales pour s'adapter au contexte de la mondialisation.*

c) *Les doléances relatives à une exigence injustifiée de bilinguisme dans un poste devraient pouvoir être acheminées aux autorités compétentes au moyen de mécanismes autres que la formulation d'une plainte d'un employé contre son employeur. Il serait opportun d'ajouter expressément au mandat de l'Office québécois de la langue française celui d'enquêter d'office sur le respect du droit de travailler en français, notamment en vertu de l'article 46 (exigences linguistiques à l'embauche) et de l'article 45 (embauche interne).*

6. Se concerter avec d'autres pays

a) *Le MRI devrait faire des représentations (avec ses partenaires canadiens) auprès des organisations interaméricaines afin que ces dernières renforcent leur caractère multilingue et, surtout, fassent une place au français à côté de l'anglais, de l'espagnol et du portugais.*

b) *Le gouvernement du Québec devrait soutenir la création d'un Réseau interaméricain pour la promotion des langues dans une Amérique intégrée, lequel serait consacré à la valorisation et au respect de la diversité linguistique.*

c) *Le gouvernement du Québec devrait se doter d'un mécanisme de suivi des travaux traitant des aspects linguistiques de la normalisation internationale.*

7. Continuer à certifier les grandes entreprises

Deux mécanismes peuvent être adoptés (isolément ou simultanément) :

a) *Ajouter à l'obtention du certificat de francisation la possibilité d'obtenir une certification « Sceau de qualité langue » volontaire, garante de l'utilisation du français et de la terminologie française dans l'entreprise.*

b) *Ajouter à la certification des entreprises un éventail de mesures incitatives à grande échelle, dont le rôle serait de renforcer la francisation des milieux de travail.*

8. Franciser les moyennes entreprises

a) *L'action de l'OQLF devrait être élargie aux moyennes entreprises (10 à 49 employés). L'OQLF leur proposerait une certification « Sceau de qualité langue » volontaire.*

b) *Pour obtenir une francisation accrue des moyennes entreprises qui ont des effets négatifs sur la francisation d'autres entreprises et qui tardent à corriger la situation, un mécanisme autre que celui prévu à l'article 151 de la Charte (obtenir l'approbation du ministre pour exiger quoi que ce soit des moyennes entreprises) devrait être identifié et mis en place.*

c) *L'Inspecteur général des institutions financières (IGIF) devrait être mandaté pour donner aux entreprises de toute taille, lors de leur inscription, une première information sur leurs obligations à l'égard du français.*

9. Responsabiliser les partenaires

a) *L'État mobiliserait tous les partenaires du secteur privé pour réaliser l'objectif de faire du français la langue normale et habituelle du travail. À cet effet, il demanderait à l'OQLF d'adopter une stratégie proactive et partenariale de francisation qui intègre les grandes organisations syndicales, communautaires, patronales et les réseaux de services, et de fournir l'aide conseil et des ressources financières pour que ces derniers s'impliquent et assument leur leadership en francisation auprès de leurs membres.*

b) *Le gouvernement demanderait aux comités paritaires créés en vertu de la Loi sur les décrets de convention collective, aux comités sectoriels de main-d'œuvre et aux tables sectorielles de main-d'œuvre d'intégrer la question de la francisation à leurs activités.*

c) *L'ensemble des intervenants (gouvernement, patronat, syndicats) accorderait priorité à la francisation des tâches associées à l'emploi de nouvelles technologies par un nombre important d'employés.*

10. Renforcer le rôle moteur de l'Administration publique et de ses réseaux

a) *Tous les ministères et organismes, les réseaux et les municipalités devraient être mobilisés pour devenir exemplaires sur le plan de l'usage du français.*

b) *La politique d'achat du gouvernement devrait être rigoureusement appliquée et étendue aux organismes municipaux et scolaires, aux cégeps et universités et aux organismes de services de santé et de services sociaux.*

c) *Toute entreprise de moins de 50 employés qui fait affaire avec le gouvernement devrait s'engager à s'inscrire dans un processus allégé (défini par l'OQLF) de certification « Sceau de qualité langue ».*

b) *L'application de la politique d'achat gouvernementale devrait faire l'objet d'un suivi annuel par le Vérificateur général du Québec.*

11. Maintenir et renforcer les autres mesures incitatives de francisation

Des mesures incitatives supplémentaires de renforcement devraient être ajoutées à la certification des entreprises pour franciser davantage les échanges oraux entre les supérieurs, les collègues et les subalternes, comme des campagnes récurrentes « d'achat en français », des campagnes sur les droits des consommateurs et sur les droits des travailleurs, des mesures comme celles déjà appliquées par l'Office mais à une échelle beaucoup plus grande, pour la mise en œuvre desquelles l'OQLF devrait disposer de fonds supplémentaires.

Mesures incitatives réalisées par l'OQLF (Annexe)

Promotion du français auprès des petites et moyennes entreprises : un peu plus de 1 million de dollars ont été dépensés pour l'exercice 2001-2002 à cette fin.

Programme de subventions à l'intention des centrales syndicales : ce programme de soutien financier, en vigueur depuis 1985, vise l'accroissement de la participation des travailleurs et travailleuses au processus de francisation. Il subventionne des projets de francisation présentés par la FTQ, la CSN et la CSD, et pour lesquels un montant de 225 000 $ est octroyé chaque année. Par exemple : relance des comités de francisation et formation des nouveaux membres, publication de bulletins de francisation, francisation des technologies de l'information, publications sur la promotion du français, organisation de concours linguistiques, etc.

Cours de français en milieu de travail : les centrales syndicales ont aussi servi de points d'appui au ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration pour la prestation de cours de français en milieu de travail.

Campagnes d'information : par exemple, l'Office a mené une importante campagne d'information intitulée *J'achète en français* au cours de l'exercice 2001-2002. Il souhaitait interpeller les consommateurs pour les encourager à exercer leurs droits linguistiques relativement aux biens de consommation. Il a aussi fait de la publicité télévisuelle et de la publicité imprimée.

Utilisation des logiciels en français dans les milieux de formation : un plan d'action pour promouvoir l'utilisation des logiciels en français dans les milieux de formation professionnelle et technique a été élaboré au cours de l'hiver 2002. On a profité du fait que les commissions scolaires doivent, depuis leur restructuration en commissions scolaires linguistiques, procéder de nouveau à l'analyse de leur situation linguistique pour compléter les données décrivant la situation de l'informatique dans le milieu de la formation professionnelle.

Interventions auprès des fabricants et des distributeurs : par exemple, en collaboration avec la Commission de protection de la langue française, l'OQLF a poursuivi ses interventions auprès de l'Association des fournisseurs de l'industrie de la santé du Québec (AFISQ). À la suite d'activités de sensibilisation et d'information, notamment lors de l'assemblée générale de cette association, des progrès substantiels ont pu être accomplis pour que les inscriptions, les emballages et les modes d'emploi des produits de santé et des instruments médicaux, accessibles directement à un plus grand nombre de personnes en raison du virage ambulatoire dans le domaine de la santé, respectent les obligations de la Charte de la langue française.

Dans le domaine des produits électroniques : la réalisation qui a eu le plus de répercussions demeure la publication, dans le *Protégez-vous* de décembre 2001, d'un article faisant la promotion des fabricants d'ordinateurs portables dont tous les modèles offerts dans le commerce de détail au Québec sont conformes. Cette publicité a eu des rebondissements chez certains gros fournisseurs d'ordinateurs et de produits informatiques qui ont permis à l'OQLF d'entreprendre des pourparlers avec eux.

Assistance-conseil en matière de francisation des technologies de l'information : l'OQLF assure une assistance-conseil en matière de francisation des milieux de travail et en matière de francisation des technologies de l'information aux entreprises de cinquante personnes ou plus établies au Québec. Cela a permis de faire évoluer la situation linguistique dans 586 entreprises (analyses linguistiques, élaboration d'un programme de francisation, correction de situations non conformes, etc.).

Offre de services en terminologie : une des orientations stratégiques de l'OQLF est « de contribuer au développement et à la généralisation d'un français de qualité au Québec en mettant à la disposition des usagers la terminologie et l'expertise terminologique et linguistique en fonction des besoins observés et exprimés ». *Le grand dictionnaire terminologique* offre gratuitement en ligne la terminologie française des principaux secteurs de l'économie québécoise ou internationale, notamment dans les technologies de pointe. De plus, l'Office est à mettre au point une banque de données terminologiques à portée multilingue, la BTML. Il offre aussi des services d'assistance technique et de soutien à la francisation des technologies de l'information dont les résultats sont publiés sous les appellations PIF et Bétel dans le site Web de l'Office. **PIF** est une base de données sur les produits informatiques qui existent en français et **Bétel** est un programme d'évaluation technolinguistique de produits informatiques, en particulier de logiciels.

Développement de la formation de la main-d'œuvre : l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre autorise les entreprises et les organismes publics à consacrer 1 % de la masse salariale à la formation du personnel. Les entreprises ont utilisé ce fonds pour la francisation des personnes immigrantes non francophones.

Gestion des prix : l'OQLF gère également la distribution de prix, notamment les prix « Mérites du français », destinés aux entreprises.

Ouvrages de référence

BÉLAND, Paul (2001), *L'effet des communications internationales sur la langue du travail dans les entreprises québécoises en 1997,* mémoire présenté à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, journée thématique « Langue de travail », Université de Montréal, 15 au 16 février. 16 p.

BOUCHARD, Pierre (2000), « La langue du travail : une situation qui progresse mais toujours teintée d'une certaine précarité », dans *Revue d'aménagement linguistique – Hors série – Automne,* 21 p.

CHÉNARD, Claire et Nicolas SCHENDEL (2001), *Le travail en français : une question de territoire et d'identité linguistiques,* mémoire présenté à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, journée thématique « Langue de travail », Université de Montréal, 15 au 16 février. 20 p.

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL SUR LA SITUATION DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996), *Le français langue commune, enjeu de la société québécoise, bilan de la situation de la langue française au Québec en 1995,* rapport du Comité interministériel sur la situation de la langue française, Québec. 319 p.

COMMISSION DES ÉTATS GÉNÉRAUX SUR LA SITUATION ET L'AVENIR DE LA LANGUE FRANÇAISE AU QUÉBEC (2001), *Le français, une langue pour tout le monde. Une nouvelle approche stratégique et citoyenne.* Québec. 285 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1986), *L'état de la francisation des entreprises.* Avis du Conseil., Québec, site Web du Conseil, sans pagination.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1995), *Indicateurs de la langue du travail. Version 1994,* Québec, 156 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (2001), *Les enjeux et les défis linguistiques de l'intégration des Amériques,* Avis à la ministre responsable de l'application de la Charte de la langue française, Québec, 64 p.

CONSEIL DE LA LANGUE FRANÇAISE (1996), *S'engager dans la nouvelle phase de la politique linguistique,* mémoire soumis à la Commission de la culture sur le projet de loi n° 40 (Loi modifiant la Charte de la langue française) ainsi que sur le document de consultation intitulé « Le français langue commune : promouvoir l'usage et la qualité du français, langue officielle et langue commune au Québec », Québec, site Web du Conseil, sans pagination.

GROUPE DE TRAVAIL TRIPARTITE SUR LA FRANCISATION DES ENTREPRISES (1996), *La francisation des entreprises, une responsabilité à partager,* rapport du groupe de travail tripartite sur la francisation des entreprises (appelée *Commission Grant*), 42 p.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DES COMMUNICATIONS (1996), *Le français langue commune.* (Proposition de politique linguistique), Québec, site Web du ministère, sans pagination.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE (2000), *Rapport annuel 1999-2000,* Québec, 54 p.

OFFICE DE LA LANGUE FRANÇAISE (2002), *Rapport annuel de gestion 2001-2002,* Québec, 45 p.

SALES, Arnaud (2001), *Économie mondialisée et puissance linguistique,* mémoire présenté à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, journée thématique « La langue de travail », Université de Montréal, 15 au 16 février, 8 p.

SALVAIL, Bernard (2001), *La francisation des entreprises : un processus continu souvent interrompu,* Office la langue française, mémoire présenté à la Commission des États généraux sur la situation et l'avenir de la langue française au Québec, journée thématique « La langue de travail », Université de Montréal, 15 au 16 février, 20 p.

SECRÉTARIAT À LA POLITIQUE LINGUISTIQUE (1996), *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration,* Québec, site Web du Secrétariat, sans pagination.

STATISTIQUE CANADA (2003), « Recensement de la population : activités sur le marché du travail, profession, industrie, catégorie de travailleur, lieu de travail, mode de transport, langue de travail et travail non rémunéré », *dans Le Quotidien,* le mardi 11 février, site Web de Statistique Canada, sans pagination.

STATISTIQUE CANADA (2003a), *Recensement de 2001 – Statistique Canada*, 97F0016XCB01003 au catalogue, site Web de Statistique Canada. Les langues parlées le plus souvent seulement ont été utilisées. Les réponses multiples qui incluent le français ou l'anglais et une langue tierce sont classées selon la mention du français et de l'anglais seulement.

VAN SCHENDEL, Nicolas (2002), *Travailler en français au Québec : les perceptions de conseillers en francisation,* Office de la langue française, Québec, 40 p.